

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Kadi-Liis Kaurit

AÜTH3

**PERSONALI ROLL RISKIDE JUHTIMISEL  
SEIKLUSTURISMITEENUSTE PAKKUMISEL  
KIVIÕLI SEIKLUSTURISMIKESKUSE  
NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: MSc Tatjana Koor

Pärnu 2018

Soovitan suunata kaitsmisele .....

(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “.....“ ..... a.

TÜ Pärnu kolledži ..... osakonna juhataja

.....

(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

..... (Kadi-Liis Kaurit)

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	4
1. Personali roll riskide juhtimisel seiklusturismiteenuste pakkumisel .....	7
1.1. Seiklusturism ja seiklusturismiteenuste osutamine .....	7
1.2. Personali roll seiklusturismiteenuste pakkumisel ja riskide juhtimine .....	13
2. Personali teadlikkus ja roll riskide juhtimisel seiklusturismiteenuste pakkumisel Kiviõli seiklusturismikeskuse näitel .....	20
2.1. Ülevaade Kiviõli Seiklusturismikeskusest ja uurimisprotsessi kirjeldus .....	20
2.2. Uuringu tulemuste analüüs .....	23
2.3. Järeldused ja ettepanekud .....	31
Kokkuvõte .....	37
Viidatud allikad .....	40
Lisa 1. Uuringu ankeet .....	43
Summary .....	48

## SISSEJUHATUS

Käesoleva lõputöö teema on personali roll riskide juhtimisel seiklusturismiteenuste pakkumisel Kiviõli Seiklusturismikeskuse näitel. Viimase 20 aasta jooksul on seiklusturismist saanud üks kiiremini arenevaid turismi valdkondi üle terve maailma (Williams, Soutar, Ashill, & Naumann, 2017, lk 102). Seetõttu kasvab ka aina enam turismiteenuste osakaal (Ritchie, 2004). Seiklusturismi ning erinevate seikluslike tegevuste üheks osaks on riskid, mistõttu nende oskuslik ennetamine on oluline, et sektori maine ei langeks ning inimesed oleksid jätkuvalt nõus seiklusturismiteenustest osa saama.

Väidetavalt on riskid seiklusturismis ka üheks põhjuseks, mis inimestele meeldib nendest tegevustest osa saada ning sihtkohtadele oluliseks põhjuseks, miks neid külastatakse (Bentley, Cater, & Page, 2010). Siinkohal on aga oluline, et teenuseid pakkuval personalil oleksid olemas sellekohased teadmised ning kogemused. Võib öelda, et seiklusturism on turismi sektor kus olulisem roll ongi teenuse pakkujal kui selle osalejal, sest seiklusest tingitud muutuv kasutajate käitumine võib kaasa tuua riskantseid olukordi (Clinch & Filimonau, 2017, lk 221).

Kiviõli Seiklusturismikeskus on Eesti suurimaid seikluskeskuseid, kus saab kogeda erinevaid teenuseid ning seda igas vanuses. Saab väita, et tänu keskusele on Ida-Virumaa turismimajandus palju arenenud ning andnud võimaluse ära kasutada kasutusest välja jäänud tööstusalasid, et luua erinevaid rekreatsiooni võimalusi (Ida-Viru Maavalitus, 2012). Kiviõli Seiklusturismikeskuse hea maine püsimiseks on oluline, et personal oleks teadlik riskide juhtimisest ning riskide ennetamise võimalustest. Vesteldes aga seikluskeskuse juhtkonna liikmetega selgus, et Kiviõli Seiklusturismikeskuses ei ole nii juhtkonnale ega ka töötavatele inimestele korraldatud ühtegi riskide teemalist koolitust või sellekohaseid teadmisi jagatud mõnel muul viisil. (J. Maar, M. Olt, suuline vestlus, 28.08.2017)

Eelnevalt mainitu kinnitab lõputöö aktuaalsust, mis keskendub seiklusturismiteenustele, teenuste pakkumisele, personali rollile riskide juhtimisel ja riskide ennetamise võimalustele. Lõputöö probleemküsimus on, et milline on personali teadlikkus ja roll riskide juhtimisel ja ennetamisel seiklusturismiteenuse pakkumisel. Lõputöö eesmärk on

esitada soovitusi Kiviõli Seiklusturismikeskuse personalile ja juhtkonnale riskide ennetamiseks ja juhtimiseks seiklusturismiteenuste pakkumisel.

Lõputööl on kaks hüpoteesi: Kiviõli Seiklusturismikeskuse personalil on põhjalikud teadmised seoses seiklusturismiteenuste pakkumisel esinevatest riskidest. Kiviõli seiklusturismikeskuse personalil on piisavad teadmised riskide juhtimisest ning nende ennetamise võimaluste kohta.

Lähtuvalt eesmärgist ja hüpoteesidest on sõnastatud kaks uurimisküsimust. Esiteks, milline on Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali teadlikkus seiklusturismiteenuste pakkumisel esinevatest riskidest? Teiseks, milline on Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali roll riskide ennetamisel?

Eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised uurimisülesanded:

1. Koostada ülevaade seiklusturismi ja –teenuste eripärast, riskidest ning personali rollist riskide juhtimisel ja ennetamisel tuginedes teaduslikele materjalidele.
2. Koostada ja viia läbi uuring küsitluse meetodil selgitamaks välja Kiviõli Seiklusturismikeskuse töötajate teadlikkust riskidest ja nende ennetamisvõimalustest ning nende rakendamisest.
3. Analüüsida uuringu tulemusi.
4. Esitada ettepanekud Kiviõli Seiklusturismikeskuse juhtkonnale ja personalile ära hoidmaks võimalikke riske.

Uurimisülesannete lahendamiseks on materjali otsitud erialasest kirjandusest ning teemakohastest teadusartiklitest. Olulisimateks autoriteks seiklusturismi teemal on Beard, Swarbrooke, Leckie ning Pomfret, personali rolli puhul Clinch ning Filimonau. Töö koosneb kahest peatükist, mis omakorda jagunevad alapeatükkideks. Esimeses alapeatükis räägitakse seiklusturismist ning seiklusturismi teenustest. Teises alapeatükis antakse ülevaade personali rollist riskide juhtimisel seiklusturismiteenuste osutamisel. Teises osas on välja toodud töö empiiriline osa, mis kajastab Kiviõli Seiklusturismikeskuse olemust, uuringu eesmärki, meetodit ning tulemuste analüüsi. Lisaks tehakse uuringu põhjal järeldusi ning esitatakse ettepanekud seikluskeskusele.

Lõputöö sisaldab ka kokkuvõtet, kirjanduse loetelu ning lisasid. Töö lisades on välja toodud uuringu jaoks kasutatud ankeet ning töö lõpust leiab ka ingliskeelse resümee.

# 1. PERSONALI ROLL RISKIDE JUHTIMISEL SEIKLUSTURISMITEENUSTE PAKKUMISEL

## 1.1. Seiklusturism ja seiklusturismiteenuste osutamine

Alljärgnevas alapeatükis antakse ülevaade sellest, mis on seiklusturism ning millised on seiklusturismi teenused. Williams, Soutar, Ashill ning Naumann (2017, lk 102) toovad välja, et seiklusturism on viimase 20 aasta jooksul olnud üks kiiremini arenevaid turismi valdkondi. Ka teised autorid väidavad, et seiklusturismist on saanud rahvusvaheliselt üks kiiremini arenevaid turismi harusid ning on paljude erinevate sihtkohtade jaoks oluline põhjus neid külastamiseks (Bentley, Cater, & Page, 2010). Selleks, et mõista põhjalikumalt seiklusturismi tähendust, tuleb aru saada, mis on turism ja mis on seiklus ning kuidas nad koos moodustavad seiklusturismi, seejärel saab hakata mõtlema sellele, kuidas erinevaid tegevusi seiklusturismi seisukohast liigitada. (Beard, Swarbrooke, Leckie, & Pomfret, 2012, lk 7)

Turismi kui mõiste piire on keeruline defineerida ning otsustada, mida turism hõlmab ning mida mitte (Beard *et al.*, 2012, lk 5). Maailma Turismiorganisatsioon (UNWTO – *United Nation World Tourism Organisation*) defineerib turismi kui ülemaailmset inimeste turismitegevust, kes viibivad väljaspool oma tavalist elukeskkonda puhkuse, äri või muu eesmärgi nimel (WTO, 2011). Tänapäeval on turism peamiselt seostatud puhkuse eesmärgil reisimisega ning kuigi puhkuse kontseptsioon võib tihti olla erinevalt mõistetav, saab selle kohta välja tuua järgmised punktid (Beard *et al.*, 2012, lk 5):

- puhkus pakub võimalusi nautimiseks, eneseväljenduseks ja rahulduseks, mis teeb sellest oma olemuselt motiveeriva tegevuse;
- puhkus leiab aset kohustuste välisel ajal;
- puhkus on vabalt valitud ning sellel osaletakse omal vabal tahtel.

Tihtipeale ei pruugi turism ainult puhkusega piirduda ning turismi eriliike on palju. Reisimine võib toimuda ka mitmetel muudel eesmärkidel nagu näiteks looduse, kultuuri kui ka paljudel teistel põhjustel. (Tribe, 2009, lk 7) Samuti võib reisida perekonna,

sugulaste ja sõprade nägemise eesmärgil, kuid üldiselt sõltub puhkuse eesmärk inimese enda soovidest ning vajadustest (Jensen, 2015).

Seiklus on iga inimese jaoks erineva tähendusega. See oleneb konkreetse inimese harjumustest ning soovidest. Üldiselt saab aga seikluse mõiste selgitamiseks välja tuua 10 põhilist karakteristikut, mis seda iseloomustavad: ettearvamatud tulemused, ohud ja riskid, väljakutse, autasu, uudsus, põnevus, keskkond, avastamine, kontsentratsioon ning emotsioonid. Ettearvamatud tulemused on üks kõige paremini tuntud seikluse karakteristikuid. Paljude inimeste jaoks tähendabki seiklus just tundmatusega seotud tegevusi, kus tulemused ei ole ette ennustatavad. Ettearvamatuslega kaasnevad tihti peale ka ohud ja riskid. Nende all võib mõelda nii riski saada füüsiline vigastus, kuid samas on olemas ka inimese psüühikat mõjutavad riskid. Ohtude ja riskide tajumine erineb inimestel väga suuresti. (Beard *et al.*, 2012, lk 9) Paljude inimeste jaoks on seiklusturismi harrastamine oluline just sellepärast, et see rahuldab inimeste soove tunda ennast ebataavalises keskkonnas, tunda ohtlikke olukordi ning võtta seejuures riske (Bentley *et al.*, 2010, lk 563-565).

Seiklusega kaasneb alati teatav väljakutse, mis võib osutuda üheks olulisimaks põhjuseks, miks seiklusturismiga tegeletakse ning mis annab motivatsiooni enda ületamiseks nii vaimselt kui ka füüsiliselt. (Laing & Frost, 2014, lk 30) Väljakutse moodustamisel on oluline ka eelnevalt mainitud karakteristik. Kui tegevuse tulemused ei ole ette prognoositavad ja sellega kaasneb teatav risk, siis moodustab see tegevus inimesele väljakutse, kuna ta peab mingis mõttes ennast ületama, et enda eesmärk täita. Tihti võib just väljakutse suurusest sõltuda ka seiklusest saadava elamuse suurus. (Beard *et al.*, 2012, lk 10) Ka Promfret ja Bramwell (2016, lk 1451) väidavad, et väljakutse on oluliseks motivaatoriks, miks inimesed seiklusturismiteenuseid kasutavad – inimeste jaoks on oluline saadud kogemuste põhjal tunda ennast parema, tugevama ning targemana, sest hakkama on saadud eneseületamisega.

Iga seikluse juurde peaks kuuluma ka teatud autasu, see võib olla mõni meene, mis seikluselt kaasa võetakse või siis seikluse korraldajate poolt välja pandud autasu, kuid see ei pea olema alati materiaalne. Edukalt läbitud seikluse puhul võib see olla enesehinnangu tõus, lisamotivatsioon või austus teiste poolt, mis kaasneb väljakutse alistamisega. Samas



ebaõnnestunud seikluse puhul võib autasuks olla tunne, et anti endast parim või mõni positiivne emotsioon, mis seikluse ajal läbi elati. (Beard *et al.*, 2012, lk 10) Paljud seiklusturistid peavad autasuks ka kogetud emotsioone. Emotsionaalne autasu avaldub enamasti siis, kui tegevuse ajal juhtub midagi enneolematut ning ootamatut. (Weber, 2001)

Ettearvamatuste välja kujunemisel omab tähtsust ka uudsus. Seiklusest teeb seikluse just see, et antud olukord on osalejatele uudne. Kas ollakse täiesti uues keskkonnas ja tegeletakse asjadega, mida varem tehtud ei ole või siis ollakse juba varem tuttavas olukorras, kuid sündmuste arengus toimub mõni uudne pööre. Suurem osa seikluse otsijatest otsivadki seda pigem läbi tegevuste uudsuse, kui suure ja riskantse füüsilise väljakutsena. Paljude jaoks lisab seikluselt saadavale kogemusele palju juurde seikluse asukoha eraldatus ning võimalus põgeneda oma igapäevasest rutiinist. Eksootiline keskkond loob paremad võimalused millegi väga uudse kogemiseks, võimalus millegi uudse avastamiseks on seikluse tähtis komponent. See võib olla mõni uus koht, kus varem käidud pole, uus kultuur või uued oskused. Samas võib avastuseks olla ka mentaalne, emotsionaalne või spirituaalne progress, mis antud kogemusest saadi. (Beard *et al.*, 2012) Ka Page, Steele, ja Connell (2006) on väitnud, et seiklusturism ei hõlma endas vaid aktiivset tegevust, vaid ka sihtkoha iseärasusi ning loodust.

Beard ja teised (2012, lk 14) väidavad, et üheks seikluse karakteristikuks saab lugeda ka kontsentratsiooni, sest paljud seikluse käigus läbitavad füüsilised ja mentaalsed katsumused vajavad osaleja poolt väga suurt kontsentratsioonivõimet, et nende katsumustega toime tulla. Seiklusega käivad kaasas ka vastandlikud emotsioonid ning emotsioonid on seikluse kogemisel olulised ning võivad juurde anda lisa motivatsiooni (Musa, Higham, & Carr, 2015).

Tihti ollakse enne seikluse algust juba teatud emotsionaalses seisundis, kuid samas võivad need emotsioonid olla väga vastandlikud. Näiteks võib inimene tunda eesootava katsumuse ees suurt hirmu, samas olles ülimalt põnevil. Ka olukorrad, mis osadele inimestel tekitavad hirmu võivad teiste jaoks huvitavad olla. Hirm saab seikluse juures osutada ka negatiivseks emotsiooniks, seda juhul kui inimene ei tunne ennast hästi. (Pomfret & Bramwell, 2016) Samuti võivad enne seiklust kogetavad emotsioonid ja

seikluse ajal kogetavad emotsioonid olla vastandlikud ning tuleks arvestada ka emotsioonide vaheldumisega. Eelnevalt hirmu tundnud isik võib tegevuse ajal kogeda ekstaasi. Samuti rõõm võib vahelduda meeleheitega ning ärevus naudinguga. (Beard *et al.*, 2012, lk 14)

Kõiki karakteristikuid võib kindla indiviidi vaatevinklist erinevalt tõlgendada (Pomfret & Bramwell, 2016, lk 1450-1451). Samas, paljud neist karakteristikutest kattuvad omavahel. Seega saab järeldada, et tegu on komplekse süsteemiga ning kindlate tegevuste liigitamine seikluse mõiste alla ei ole võimalik. Kui siiani on käsitletud seikluse all peamiselt tegevusi, siis on välja toodud, et ka vaimsed sündmused saab seikluse alla kategoriseerida. (Beard *et al.*, 2012, lk 15) Kuna seiklus on suuresti indiviidist sõltuv, siis saab öelda, et iga turismist saadud kogemus, mis turisti arvates on seiklus, ongi seiklus (Pomfret & Bramwell, 2016).

Beard ja teised (2012, lk 17) on ära jaotanud erinevad seiklusega seotud tegevused ning pannud tegevused vastavusse keskkonnaga. Tabelis 1 saab näha, et füüsiliselt aktiivsed tegevused, mis vajavad teatud oskuseid, toimuvad vabas õhus või metsikus keskkonnas. Lisaks toimuvad erinevad looduses läbiviidavad tegevused samuti vabas õhus. Küll aga on inimese jaoks ebatavaline ning eksootiline kogeda uut kultuuri ja elustiili või reisida üleüldiselt oma elukeskkonnast välja.

**Tabel 1.** Seiklusega seonduvad tegevused ja keskkond

Seiklusega seotud tegevused	Seiklusega seotud keskkond
Füüsiline aktiivsus ehk tegevused, mis vajavad psühhomotoorseid oskuseid ja füüsilist pingutust.	Vabaõhu- ning metsik keskkond
Kontakt loodusega ehk tegevused, mille viivad inimesed kontakti looduskeskkonnaga üldiselt või kindla looduskeskkonnaga.	Vabaõhu- ning metsik keskkond
Kontakt erinevate kultuuridega ehk inimestega, uskumustega ning elustiiliga.	Eraldatud, ebatavaline või eksootiline keskkond
Reisid ehk masina, looma või inimjõul reisid üle maa, mere või õhu.	Eraldatud, ebatavaline või eksootiline keskkond

Allikas: Beard *et al.*, 2012, lk 17

Tabelis 1 ära toodud tegevuste põhjal on välja kujunenud ka nišiturismisektorid. Näiteks füüsilise tegevuse kaudu on kujunenud tegevusturism ning paljud tegevusturismi ettevõtted (*Intrepid Travel, Tusker Trail, National Geographic Expeditions*) kvalifitseerivad ennast ka kui seiklusturismi pakkujaid. Kui vaadata seikluse karakteristikuid, siis sobivad paljud tegevusturismi teenused klassifitseerida ka seiklusturismi teenusteks. Siin tuleb arvestada, et see kattuvus on siiski ainult osaline. Seega kõik tegevusturismi teenused ei pruugi olla seiklusturismi teenused ja seetõttu tekib üsna suur nõ. „hall ala” mille puhul sõltub palju tarbijast. Isikutele, kes seda mitte kunagi teinud ei ole võib ka kalapüük olla tõeline seiklus, kuid samas hobikaluritele on tegu pigem lõõgastava vaba aja tegevusega (Beard *et al.*, 2012. lk 16).

Seiklusturismi saab määratleda ka kahe üldisema märksõnaga, milleks on „kerge“ seiklusturism (*soft adventure tourism*) ning „raske“ seiklusturism (*hard adventure tourism*) (Naidoo, Ramseook-Munhurrin, Seebaluck, & Janvier, 2015, lk 247). Need mõisted on kasutusel põhjusel, et kergemini kategoriseerida tegevuste raskustaset, kestvust, kehalisi pingutusi, kontrolli jne. „Kerge“ seiklusturismi alla kuuluvad tegevused, kus võib esineda teatud riske, kuid seda võimalikult vähesel määral. Sellised tegevused ei nõua suurt füüsilist võimekust, kogemusi ning igat tegevust viib läbi instruktor või giid. (Schneider & Vogt, 2012, lk 705) „Kerge” seiklusturismiga tegelevad üldiselt algajad, kes planeerivad tegevusi pikalt ette ning on üldiselt teadlikud, mis neid ees ootab. „Kerge“ seikluse alla kuuluvad järgmised tegevused nagu näiteks matkamine, kanuusõit, snorgeldamine ning hobusega sõitmine. (Williams & Soutar, 2005)

„Raske“ seiklusturismi alla kuuluvad tegevused, millel on väga suur riskide oht, mis vajavad suurt füüsilist pingutust, oskusi ning eelnevaid kogemusi (Schneider & Vogt, 2012). „Rasket“ seiklust on valmis kogema inimene, kes reisib oma tavapärase keskkonnast eemale, et läbi riskide ning väljakutsete oma oskusi parendada. Tegevused nõuavad üldist füüsilist ning vaimset vastupidavust, kogemusi ning teadlikkust. „Raske“ seiklusturismi tegevused on näiteks mägironimine, langevarjuhüpe ning sukeldumine. (Williams & Soutar, 2005)

Erinevaid seletusi seiklusturismi kohta on mitmeid. Näiteks Buckley (2007) on öelnud, et seiklusturism on turismivorm, kus peamine osa on loodusel ning maastiku iseärasustel,

mis vajab spetsiaalset varustust ning on kliendi jaoks põnev. Sarnaselt on defineeritud seiklusturismi mõistet ka Bentley ja Page (2001, lk 707), öeldes, et seiklusturism hõlmab väliskeskkonnas läbiviidud tegevusi ning põnevust.

Nii nagu seikluse definitsioonis on ka seiklusturismi teenuse puhul määravaks faktoriks kasutaja. Sellisel juhul on seiklusturismiteenus teenus, mille juures selle tarbija näeb seikluselementi. Küll aga tuuakse antud juhul välja klassikaline kontseptsioon seiklusturismi teenusest – seiklusturismi teenus pakub tarbijale suurel hulgal emotsioone, milles põnevus on põhifaktoriks. See teenus pakub kasutajatele intellektuaalset, spirituaalset, füüsilist või emotsionaalset väljakutset ning sellega kaasnevaid riske. Seega on teenusepakkuja ülesanne pakkuda teenust, mis vastab eelmainitud kriteeriumitele. (Beard *et al.*, 2012, lk 15)

Laialdaselt kirjeldatakse seiklusturismi teenust kui looduses toimuvat tegevust, mis nõuab spetsiaalset varustust ning on kliendi jaoks põnev. Kliendid võivad aga seiklusturismi teenust kogeda samal ajal erinevalt, sest inimestel on erinevad oskused, demograafia, ootused, kogemused ning emotsioonid. Peamised seiklusturismi teenused on seotud ronimise, veespordi, suusatamise, lendamise, mägede ning metsiku loodusega (Buckley, 2007). Tabeli 2 põhjal on näha, et seiklusturismi teenused saab kategoriseerida ka märksõnade alusel kolme peamisesse rühma, esimeseks märjaks saamine (*getting wet*) ehk veega seotud tegevused, teiseks kõrgele minemine (*getting high*) ning kolmandaks kiirendamine (*getting faster*) (Whiriskey & McCarthy, 2006).

**Tabel 2.** Enimlevinud seiklusturismiga seotud teenused

Märjaks saamine	Kõrgele minemine	Kiirendamine
Surfamine	Lendamine	Vibulaskmine
Kanuu sõit	Purilennukiga lendamine	Kartidega sõitmine
Veesuuskadega sõit	Langevarju hüpe	Mägiratta sõit
Veelaua sõit	Kuumaõhu palliga lendamine	<i>Paintball</i>
Sukeldumine	Mägironimine	Ralli

Allikas: Whiriskey & McCarthy, 2006

Seiklusturism on kiiresti arenev turismi sektor ning on üheks olulisimaks põhjuseks, miks paljusid sihtkohti külastatakse. Et mõista seiklusturismi olemust, tuleks enne mõista

turismi tähendust ning seejärel seikluse tähendust. Seiklust iseloomustavad mitmed erinevad karakteristikud, kuid kõiki neid saab kindla indiviidi alusel erinevalt tõlgendada. Kuna seikluslik tegevus annab kasutajatele erinevaid emotsioone, siis tegemist ongi personaalse kogemusega ning seiklus võib iga indiviidi jaoks tähendada midagi erinevat. Ka seiklusturismiteenused on erinevaid, mida saab vastavalt teenuse omadustele kategoriseerida, näiteks raske, kerge, kõrgele minemise, kiirendamise või märjaks saamise näol.

## **1.2. Personali roll seiklusturismiteenuste pakkumisel ja riskide juhtimine**

Järgnevas alapeatükis antakse ülevaade sellest, milline on personali roll seiklusturismiteenuseid pakkudes ning riskide juhtimisest. Sato, Kim, Buning ning Harada (2016, lk 1) on toonud välja, et seiklusturismi teenuste arv on kiiresti kasvav, mis aga omakorda põhjustab ettevõtjatele mitmeid kriitilisi küsimusi, mida tuleb käsitleda. Tuleb arvestada, et mida suuremaks sektor kasvab, seda enam peab tähelepanu pöörama kommertsialiseerimisele, nõudlikumatele turistidele, keskkonnakahjustustele, väiksematele õnnetustele ning isegi surmajuhtumitele. (Williams & Soutar, 2005, lk 251)

Seiklusturism on turismi sektor, kus olulisem roll on teenuse pakkujal kui selle osalejal, kuna seiklusest tingitud muutuv kliendi käitumine võib kaasa tuua mõtlematuid olukordi, mis võivad kliendi ohtlikku olukorda seada. Igal seiklusturismi alal on riskid, kuna nende harrastamiseks on vaja spetsiifilisi oskusi ning füüsilist pingutust. Seega on seiklusturismi teenuseid pakkuvatel isikutel märkimisväärne vastutus, mitte ainult erakordse kogemuse pakkumiseks, vaid ka ohutuse tagamiseks. (Clinch & Filimonau, 2017) Kasutajatel võib olla küll suur huvi teenuste vastu, kuid seda vigastusi saamata, seega on teenusepakkuja ülesandeks pakkuda ohutut ning huvitavat kogemust (Bentley *et al.*, 2010). Kui teenust pakkuval isikul puuduvad vajalikud teadmised ning tugev psüühika, võib järeldada, et teenusepakkuja ei ole valmis või võimeline pakkuma teenust kõige ohutumal viisil. (Clinch & Filimonau, 2017)

Seiklusturismiteenuseid pakkuval personalil võib sattuda tihti stressirohketesse olukordadesse, mis võivad omakorda riske suurendada. Vältimaks selliseid olukordi on

oluline, et personal oskaks teha teatud olukordades õigeid ning kiireid otsuseid. (Clinch & Filimonau, 2017, lk 225-226) Õigete otsuste tegemine on oluline oskus, mis personalil olemas peaks olema, seega peaksid seiklusturismi ettevõtjad olema võimelised pakkuma oma töötajatele koolitusi, ressursse ja toetust, et tagada võimalik turvalisus nii enda kui ka klientide heaks (Houge Mackenzie & Kerr, 2013). Instruktorite poolt läbi viidud riskide juhtimine on seiklusturismi arendamisel väga oluline, kuid ka siinkohal peab väitma, et ettevõtte peaks olema motiveeritud oma töötajaid koolitama (Clinch & Filimonau, 2017, lk 225).

Oluline on uurida, kuidas seiklusturismiteenuseid läbiviiv personal tuleb toime erinevates olukordades. Juhul kui ettevõtjad oma töötaja psühholoogiat ei mõista, võib see takistada sektori ohutut kasvu. Aina enam kasvab seiklusturismi teenuste hulk ning populaarsus, ressursside kasutamine ning seetõttu ka riskide arv, kuid siinkohal mõeldakse vaid sellele, et teenuse kasutaja tunneks ennast hästi. (Williams & Soutar, 2005) Sellise suundumuse järgimisel võib see aga koormuse suurenemisel halba mõju avaldada instruktoritele, kelle töövõime võib langeda, ning see omakorda teenusele, mida pakutakse (Clinch & Filimonau, 2017). Seiklusturismi populaarsus kasvab kontrollimatul kiirusel, mis võib kaasa tuua lisaks personali töövõimetusega veel halvad ohutusstandardid, litsentside puudumise, erinevad õiguslikud regulatsioonid, minimaalsed riskide juhtimise strateegiad ning ebapädeva tarbijakaitse (Williams & Soutar, 2005). Seiklusturismi riskide tõhus juhtimine on aluseks sektori jätkusuutlikkusele, sest õnnetusjuhtumite esinemine võib avaldada tõsist mõju ettevõtte mainele ning tegevustele (Clinch & Filimonau, 2017, lk 224).

Eelnevalt mainitud oskuseid saab testida erinevate kriisisituatsioonide läbimängimise või eksperimentidega. Kriisiolukorras on väga oluline teha kiireid ning õigeid otsuseid, hoolimata sellest, et tegemist on ebakindlate, segadust tekitavate, keeruliste ning hirmutavate olukordadega. (Li, Huang, Zhang, & Ni, 2016) Situatsioonide läbimängimisel on võimalus määrata erinevate probleemide ulatust ning tagajärgi, mis aitaks tõeliste olukordade puhul halba mõju minimeerida. (Prideaux, Laws, & Faulkner, 2003)

Riske võib kirjeldada kui juhtumeid või negatiivseid tagajärgi (Säterhed, Hansson, Strandlund, T. Nilsson, D. Nilsson, Locken, Meimermondt, 2011). Riskid ümbritsevad kõikjal ning neid võib esineda mitmeti – tegu võib olla kuriteo, haiguse, õnnetuse või kliimamuutusega. Riskid on erinevad ning ebakindlate tagajärgedega juhtumid, mis avalduvad erinevate keskkonnast tulenevate ohtude tagajärjel (Gstaettner, Rodger, & Lee, 2017, lk 1). Üldiselt võib aga öelda, et mistahes valdkonna üheks osaks on riskid ja nende võimalik ennetamine. (Fischhoff & Kadvany, 2011) Ka seiklusturismi üheks põhikomponendiks on riskid, sest ilma riskideta ei ole võimalik kogeda seiklust. (Stanbury, Pryer, & Roberts, 2005)

Riskide juhtimine on seiklusturismiteenuste pakkujate üheks olulisimaks tegevuseks ning personalil on vaja tehnilisi ning füüsilisi oskusi, et riske ennetada (Collins & Collins, 2013). Seiklusturismis on oluline kogeda erinevaid ohte, kuid siinkohal peaks personalil olemas olema oskused ning kogemused (McNamee, 2007). Seikluslik turismitegevus ning tarbijate soov nendest tegevustest osa võtta eeldab riskide ja väljakutsete väljaselgitamist, mille võimalustest saab lugeda edaspidi. Teenusepakkujale on see üheks keerulisemaks protsessiks, sest riske tuleks vähendada mitte neid täielikult eemaldada. (Clinch & Filimonau, 2017) Ka Collins (2013) on öelnud, et riskid on üheks peamiseks faktoriks, miks inimestele meeldib sellel alal tegevusi harrastada, mistõttu riskide täielik elimineerimine on seiklusturismile negatiivseks mõjuks.

Seiklusturismi tõhus riskijuhtimine on oluline, et võimaldada pikaajalist äritegevust ning finantsilist jätkusuutlikust. Kui reklaamides kajastatakse antud valdkonna riske, ei pruugi see sektorile positiivset mõju avaldada. Ajakirjanduse või muu reklaami vahendusel võib avalikkusele kajastuda negatiivset informatsiooni, seetõttu on oluline, et riskid oleks minimeeritud ning juhtumeid osataks tõhusalt lahendada. (Clinch & Filimonau, 2017) Üheks lihtsaimaks meetodiks, kuidas riske minimeerida, on reeglite selgitamine ning korraliku varustuse kandmine (Gyimóthy & Mykletun, 2004). Lisaks on oluline, et varustus oleks kaasaegne ning pidevalt kontrollitud (Williams & Soutar, 2009).

Saab väita, et riskid on üheks oluliseks teemaks igas turismivaldkonnas. Seiklusturismi vastu tuntakse huvi mitmetes sihtkohtades, ning riskide võtmine on turismikogemuse üheks oluliseks faktoriks, miks inimestele meeldib seiklusturismi teenustest üldse osa

saada. (Holm, Lugosi, Croes, & Torres, 2017) Seiklusturismi populaarsuse suurenemisel suureneb ka õnnetusjuhtumite hulk ning nende kajastamine erinevatel turundusplatvormidel, nagu näiteks meedias. See on aga põhjuseks, miks erinevad teenusepakkujad peavad rohkem tähelepanu pöörama riskide juhtimisele, et reklaam negatiivset mõju ei avaldaks. (Beard, Swarbrooke, Leckie, & Pomfret, 2012)

Riskianalüüside mudeleid on mitmeid ning üheks kõige tavapärasemaks variandiks on riskide maatriksi koostamine, mille põhjal saab hinnata riski esinemise tõenäosust ning mõju. (Säterhed *et al.*, 2011, lk 30) Tabelit 3 vaadates saab näha, et mida ebatõenäolisem on riski esinemine, seda väiksem on oht või atraktsiooni ohtlikkus. Roheliste kastide põhjal tuleb riske jälgida, nende jaoks spetsiaalseid meetmeid ei kasutata. Juhtimise all tuleb riskide vähendamiseks kasutada erinevaid edaspidi kajastatud vahendeid, et neid oskuslikult hallata. Elimineerimise alla jääv risk tuleb elimineerida või vastasel juhul peavad teenusepakkujal olemas olema õiged vahendid, et riski ära hoida.

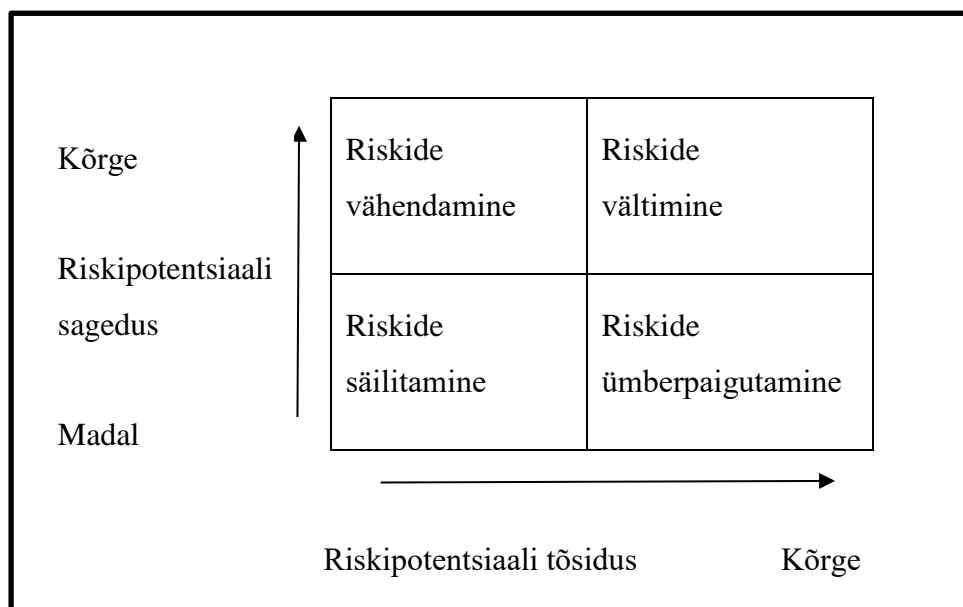
**Tabel 3.** Riskimaatriks

<div>Ohtlikkus</div> <div>Tõenäosus</div>	Väike oht	Piiratud oht	Ohtlik	Kriitiline	Katastroofiline
Väga ebatõenäoline	Jälgi	Jälgi	Jälgi	Jälgi	Juhi
ebatõenäoline	Jälgi	Jälgi	Jälgi	Juhi	Elimineeri
Mingil määral tõenäoline	Jälgi	Jälgi	Juhi	Elimineeri	Elimineeri
Tõenäoline	Jälgi	Juhi	Elimineeri	Elimineeri	Elimineeri
Väga tõenäoline	Juhi	Elimineeri	Elimineeri	Elimineeri	Elimineeri

Allikas: Säterhed *et al.*, 2011, lk 30



Riskide juhtimise maatrikseid on ka teisi. Teise võimaliku variandina soovitatakse kasutada samuti riskide hindamise maatriksit, kuid mis sisaldab vaid nelja sammu, kuidas teatud riske hinnata. (Wilks & Davis, 2000) Joonisel 1 saab näha, et riske on võimalik kategoriseerida riskipotentsiaali põhjal. Kui teatud riski esineb tihti, kuid riskipotentsiaali raskustase ning tõsidus on madal, on ettevõtja ülesandeks leida lahendus, kuidas teatud riske vähendada. Kui riski esineb tihti ning riskipotentsiaali tõsidus on kõrge, siis peaks teatud riski vältima ning mõtlema teatud teenuse eemaldamisele. Kui riske esineb vähe ning risk ei ole tõsine, peaks antud riski säilitama ning kui riske esineb palju, kuid riskid ei ole tõsised, peaks riskide eest vastutavaks panema teise osapoolt ehk kliendi. (Wilks & Davis, 2000)



**Joonis 1.** Riskide hindamise maatriks (Wilks & Davis, 2000, lk 595)

Riskide ennetamiseks ning õnnetusjuhtumite ärahoidmiseks on võimalik kasutada ka riskide juhtimis plaani (Stanbury *et al.*, 2005, lk 397). Riskide ennetamiseks tuleb olla teadlik, mis võib juhtuda, tuleb analüüsida, mis on antud teenuse riskid ning kuidas on neid võimalik minimeerida (Beard *et al.*, 2012 lk 169-176). Riskide minimeerimiseks tuleb põhjalikult analüüsida juhtumeid. Siinkohal saab välja tuua neli põhilist teemat, mida rõhutada. Esimesena tuuakse välja strateegiline prognoosimine, kus ennustades põhinetakse potentsiaalsetele kriisidele või juhtumitele. (Ritchie, 2004)

Teisena tuleks ette planeerida erinevaid situatsioone, et edaspidi oleks erinevad kriisilukorrad lihtsamalt lahendatavad. Kolmandana peaks analüüsima erinevaid ettevõtte sisemisi kui ka välimisi probleeme ning lõpuks tuleks analüüsida erinevaid stsenaariume, kus üksikasjalikult kirjeldatakse erinevaid tagajärgi. (Ritchie, 2004) Riskide ennetamiseks on koostatud allolev loetelu, mis aitab teenusepakkujal analüüsida ning ennetada võimalikke riske, eelkõige isiklikult mõistes oma teenust ning sellega seonduvaid võimalikke õnnetusjuhtumeid. (Beard *et al.*, 2012, lk 173)

1. Etteplaneerimine – tunnistamine, et õnnetused võivad juhtuda.
2. Ohtude tuvastamine – teadlikkus ohtlikest situatsioonidest ja oludest.
3. Potentsiaalsete ohtude väljatoomine – personali teadmiste kindlustamine.
4. Elementide kõrvaldamine, mis soodustavad ohtlikke olukordi – kui hoiatamine ei vähenda ohtu piisavalt, tuleb see element eemaldada.
5. Ohtlike olukordade vältimine – etteplaneeritud tegevuste muutmine või ohutumate alternatiivide kasutuselevõtt.
6. Ohtlike olukordade klassifitseerimine ning tuvastamine – mis on ohud? Kuidas ohtusid minimaliseerida?
7. Riskide hindamine ning klassifitseerimine – kas ohtlikud on keskkond või inimesed?
8. Potentsiaalsete kaotuste hindamine – kui suur on ohtude arv ning nende tase?
9. Kaotuste minimeerimine – tegevuste kohandamine nii, et õnnetuste tagajärjed oleksid aktsepteeritavad ning paranemine võimalik.
10. Vajalike muudatuste tegemine – etteplaneeritud õnnetusmeetmete elluviimine.

Eelneva loetelu põhjal näeme, et ennetamaks riske tuleb oma tegevusi ette planeerida ning olla teadlik ohtlikest situatsioonidest ning oludest. Tuleb olla kindel personali teadlikkusest ning kõrvaldada elemendid, mis võivad soodustada ohtlikke olukordi. Hinnata tuleb nii riske kui ka potentsiaalseid kaotusi. Seejärel peaks kaotusi minimeerima vajalike muutuste kaudu, võttes kasutusele erinevaid meetmeid.

Riskide ennetamiseks on võimalik koostada ka mitmeid erinevaid riskianalüüse. Riskianalüüside ülesandeks ei ole kõikide riskide väljatoomine, sest see oleks praktiliselt võimatu, küll aga on analüüside põhjal võimalik tuvastada riskid, mida tuleks võimalusel eemaldada või mis vajaksid rohkem tähelepanu. Riskianalüüsi tegemisel tuleb esmalt

kõikvõimalikud riskid tuvastada. Seejärel on oluline mõista, keda võivad teatud riskid mõjutada. Siinkohal tuleb ka väita, et erinevate riskide hindamine on üheks oluliseks aspektiks. Riskide hindamiseks võib teenusepakkuja esitada endale kolm teemakohast küsimust (Säterhed *et al.*, 2011, lk 29):

- Mis riske põhjustab?
- Kui tihti riskid esinevad?
- Millised on riskide tagajärjed?

Riske leidub kõikjal, kuid siinkohal on oluline väita, et riske ei ole võimalik täielikult elimineerida. Selleks, et riskid kontrolli all hoida, tuleb riske juhtida ning selleks on olemas mitmeid erinevaid lahendusi nagu eelnevalt välja toodud riskide hindamise maatriks või analüüs, mille põhjal saab välja selgitada potentsiaalsed ohud. Seiklusturismi teenuste puhul on üheks olulisimaks aspektiks teenusepakkuja, kellel peavad olemas olema teadmised ning kogemused seoses riskide ennetamise ning ära hoidmisega. Riskide juhtimisel tuleb meele pidada, et alati võib olemas võimalus, et midagi juhtub, kuid see ei ole igal korral kõige halvem tagajärg. Siinkohal saab välja tuua, et iga inimene võib komistada ning ka see on risk, kuid tõenäosus, et keegi komistamise järel hukkub, on väga madal.

## **2. PERSONALI TEADLIKKUS JA ROLL RISKIDE JUHTIMISEL SEIKLUSTURISMITEENUSTE PAKKUMISEL KIVIÕLI SEIKLUSTURISMIKESKUSE NÄITEL**

### **2.1. Ülevaade Kiviõli Seiklusturismikeskusest ja uurimisprotsessi kirjeldus**

Kiviõli linna loodeosas asuvad põlevkivi jääkproduktide ladustamise tagajärjel tekkinud tehismäed, mis on leidnud koha Eesti suurima seiklusturismikeskusena. Kiviõli Seikluskeskus on tuhamägede ümberkujundamisel loodud uus ning ainulaadne suusa-, moto-, ratta-, seiklus- ja tervisespordikeskus. (J. Maar, M. Olt, suuline vestlus, 28.08.2017) Kiviõli Seikluskeskus asub Kiviõli linna1 põhjapoolsel küljel oleval vanal tuhamäel. Mägi on poolitatud – ühel nõlval asub suusamägi, lumelauapark ja tuubirada. Suvel on mäel terviserada, samuti ka *downhill*- (mägijalgratta) ja mägiautode rajad ja 700m *zip*-laskumine (trosslaskumine). Mäe teiselt poolelt leiab motokeskuse ja Eesti esimese MM-etapi raja. Krossiraja pikkus on 1950m ning kõrguste vahe ulatub 26 meetrini. Keskuses on lisaks rajale suur võistlejatele mõeldud parkla, mootorrataste pesuplats, raja kastmissüsteem, rajaalused tunnelid ning valgustus süsteem. ([www.tuhamagi.ee](http://www.tuhamagi.ee))

Kiviõli Seikluskeskuse põhiväärtusteks on mitmed aspektid. Juhtkonna liikmed Janek Maar ja Madis Olt on öelnud, et esiteks on pakkuda kliendile parimat võimalikku teenust. Eesmärgiks on rakendada täielikult Kiviõli vana tuhamäe potentsiaal kogu piirkonna külastus- ning ettevõtluskeskkonna arendamisel ning palju tehakse koostööd kohalike ettevõtetega. Maar lisas ka, et seikluskeskuse põhiväärtusteks on hea teenuse pakkumine, mõnus kollektiiv ning rahul kogukond. (J. Maar, M. Olt, suuline vestlus, 28.08.2017)

Kiviõli linna suursündmuste korralduse viib samuti läbi Kiviõli Seiklusturismikeskus. Keskuses korraldatavad sündmused on pälvinud nii külastajate kui ka meedia tähelepanu ning loovad majanduslikku kasu. Üheks selliseks suursündmuseks on kahepäevane Kiviõli Motofestival. Kiviõli Seiklusturismikeskus pakub laial hulgal spordi- ja

rekreatiivseid teenuseid. Samuti pakub keskus võimalusi ka koosolekute, koolitus- ja teadussündmusteks pakkudes seminariruumi, toitlustust ja majutust. Piirkonna turismis on Kiviõli Seiklusturismikeskus samuti olulisel kohal, olles edukaim turismiarendaja (J. Maar, M. Olt, suuline vestlus 28.08.2017).

Kiviõli Seiklusturismikeskus on inimeste seas populaarne ning aastaringselt külastatav keskus, mistõttu on oluline, et saavutatud hea maine jääks ka püsima. Samuti leiab seikluskeskusest erinevaid teenuseid, mis sobivad igale vanusele, kuid millega kaasnevad ka teatud riskid. Siinkohal on oluline, et personalil oleks olemas teadlikkus, kuidas riske ennetada ning seetõttu on oluline välja selgitada, milline on Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali teadlikkus.

Lõputöö uuringu eesmärk on saada ülevaade Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali teadmistest riskide ja nende ennetamise kohta. Teema valiti põhjusel, et Kiviõli Seiklusturismikeskuses ei ole siiani tehtud ühtegi riskianalüüsi või sellekohast uuringut. Samuti ei ole saanud seikluskeskuse töötajad põhjalikke koolitusi või piisavaid kogemusi teenuste osutamiseks. Kuna otsuste tegemine on seiklusturismis oluline aspekt, siis on vajalik, et teenuseid pakkuval isikul oleksid ka sellekohased teadmised. Seetõttu on töö autori eesmärgiks välja selgitada, milline on personali teadlikkus ja roll riskide ennetamisel seiklusturismiteenuste pakkumisel. Lõputöö eesmärk on esitada soovitusi Kiviõli Seiklusturismikeskusele ära hoidmaks võimalikke riske.

Uuringu läbiviimiseks kasutati kvantitatiivset uurimismeetodit, milleks on küsitlus. Küsitlus on hea võimalus kokku koguda oluline informatsioon sihtgrupilt, samuti on tegemist kiire ning efektiivse lahendusega (McLeod, 2018). Küsitlusi on kasutatud uuringute tegemisel mitmeid aastaid ning on üheks tõhusaimaks viisiks, kuidas andmeid koguda. Informatsiooni kättesaamiseks ei suhelda näost näkku vaid vastaja saab oma mõtted kirja panna anonüümselt paberile, mis annab võimaluse ausale ning efektiivsele tulemustele. (Anastas, 2012, lk 392) Ankeedi koostamiseks kasutati tabelit 4 kuhu pandi teooria alusel kirja olulisimad teemad.

**Tabel 4.** Ankeedi koostamise aluseks olevad teemad (autori koostatud)

Teema	Küsimus	Allikas
Riskide juhtimine seiklusturismis.	Riskide juhtimine seiklusturismis on teie jaoks: (pigem oluline, osaliselt oluline, osaliselt mitte oluline, pigem ei ole oluline, ei ole oluline, ei oska öelda)	(Clinch & Filimonau, 2017)
Ettevõtte panus riskide juhtimisele.	Kas teile, kui instruktorile, on korraldatud riskide juhtimise teemalisi koolitusi tööandja poolt? Kui jah, siis milliseid ning millal?	(Clinch & Filimonau, 2017)
Riskide ennetamise meetodid.	Milliste meetodite kohta olete kuulnud, mille põhjal oleks võimalik riske vähendada?	(Fischhoff & Kadvany, 2011)
Tegevused riskide ennetamiseks.	Kuidas vähendate riskide arvu teenuste pakkumisel?	(Beard, Swarbrooke, Leckie, & Pomfret, 2012)

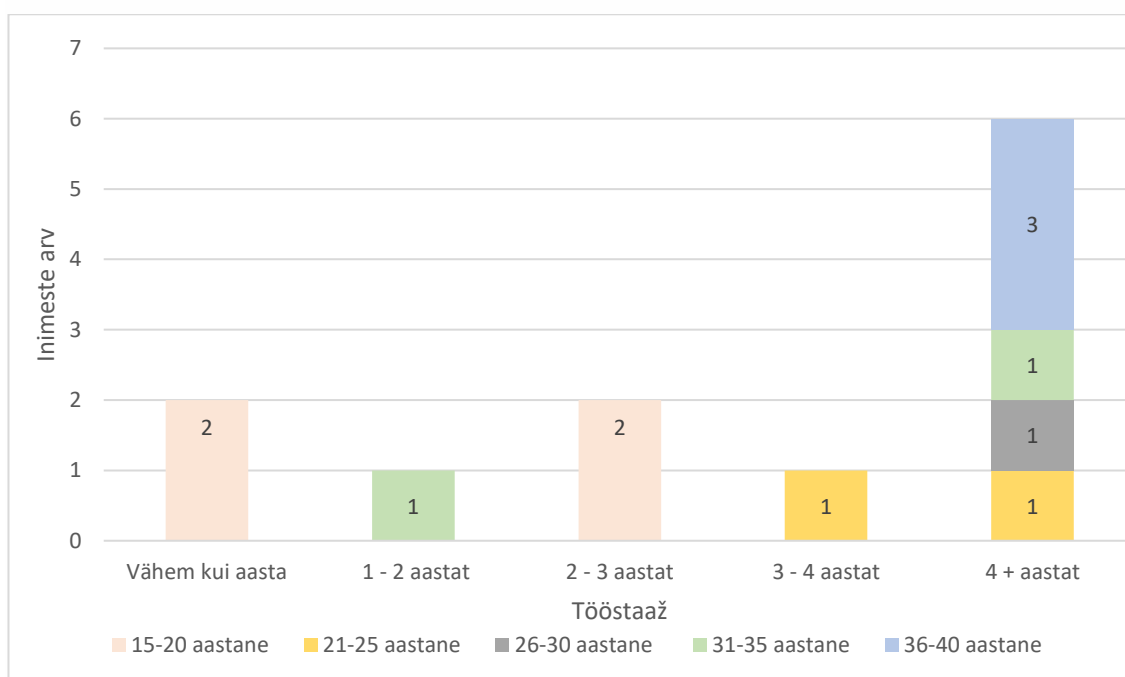
Läbiviidava uuringu jaoks koostatud ankeet koostati tuginedes teooriale ning teemakohastele olulistele teemadele ning koosnes 15 küsimusest (vt. Lisa 1.) Ankeet koosnes kuuest avatud küsimusest, neljast valikvastustega küsimusest ning viiest hinnanguid eeldavatest küsimusest. Hinnanguid eeldavate küsimuste koostamisel on kasutatud Likert'i skaalat. Ankeedile vastamiseks anti viis päeva, esmaspäevast reedeni. Lehed jagati igale töötajatele paberkandjal ning vastajate jaoks paigaldati kast, kuhu oma vastatud küsitlused jätta, et tagada anonüümsus.

Uuringu läbiviimise perioodiks oli 26.03.2018-30.03.2018. Üldkogumiks on kõik Kiviõli Seiklusturismikeskuses töötavad inimesed ning valimiks kõik seikluskeskuse töötajad, keda on kokku 16. Ettevalmistatud ankeete koostati igale personali liikmele (16), millest tagasi laekus 14 ning millest 12 olid korralikult täidetud. Küsitlusel ei olnud nõus osalema isiklikel põhjustel kaks personali liiget. Poolikult täidetud ankeetide puhul jäeti vastamata enamus küsimustele, mille põhjal oleks saanud võrdlusi teha. Autor valis uuringu läbiviimiseks küsitluse, sest tegemist on kiire ning efektiivse meetodiga, mis tagab iga vastaja anonüümsuse. Samuti aitas ankeet kokku hoida aega, sest 16 inimese intervjuerimisega oleks ajakulu olnud palju suurem ning ühise aja leidmine ja vastuste analüüsimine keerukam. Uuringu andmete analüüsimiseks kasutatakse kirjeldavat

statistilist andmeanalüüsi. Illustreerimiseks on autor koostanud mitmeid jooniseid ning diagramme. Jooniste ning diagrammide koostamiseks on kasutatud Exceli programmi.

## 2.2. Uuringu tulemuste analüüs

Järgnevalt annab töö autor ülevaate läbiviidud uuringu tulemustest. Esmalt annab autor ülevaate seikluskeskuse töötajate vanusest ning tööstaažist (vt. joonis 2). Küsitlusele vastanute seast on 15-20 aastaseid inimesi neli, 21-25 aastaseid inimesi kaks, 26-30 aastaseid inimesi üks, 31-35 aastaseid inimesi kaks ning 36-40 aastaseid inimesi kolm. Pooled ehk kuus inimest seikluskeskuse personalist on keskuses töötanud rohkem kui neli aastat. 3-4 aastat on töötanud üks inimene, 2-3 aastat kaks inimest, 1-2 aastat üks inimene ning vähem kui aasta kaks inimest.



**Joonis 2.** Personali vanus ning tööstaaž. (n=12)

Esmalt soovis autor teada saada, milline on personali nägemus riskidest seiklusturismiteenuste pakkumisel. Küsitlusele vastanute seast vastas neli inimest, et risk on olukord, kus töötajatel või klientidel tekib olukord end vigastada. Selgitustena toodi välja, et enamasti võib tekkida selline olukord juhul, kui reegleid ei järgita. Kolm isikut vastanute seast nentisid, et seiklusturismiteenuste pakkumisel peab veenduma, et pakutavad teenused ei oleks ohtlikud kliendi tervisele. Lisaks toodi välja, et riske võib

jaotada kaheti, üheks kliendi turvalisus ning teiseks töötaja turvalisus. Suurimaks riskiks nimetab üks vastanutest töötajate ebaõigeid töövõtteid, mis võivad olenevalt ametikohast töötajate jaoks avaldada negatiivset mõju, mis omakorda mõjutab kvaliteetse teenuse osutamist klientidele ning viib halva maineni. Oluline on inimestele garanteerida ohutus ning maksimeerida turvalisus. Mainiti ka, et inimesed tulevad seikluskeskusesse adrenaliini otsima ning riskiks võib pidada enda hirmude ületamist.

Teise küsimuse eesmärgiks oli teada, mida personali liikmed peavad riskide juhtimiseks. Vastanute seast neli inimest ei osanud öelda, mis on riskide juhtimine. Saab ka väita, et riskide juhtimise teadlikus ei sõltu töö staažist ettevõttes, sest vastajate seas oli inimesi, kes olid ettevõttes töötanud vähem kui aasta ning ka neid, kes väitsid, et on seikluskeskuses töötanud juba üle 4 aasta. Küsimusele vastanute seast selgus, et üldine arusaam riskide juhtimisest on teadmiste ning oskuste olemasolu, et õnnetusjuhtumite korral klientide või töötajate elu ei seataks ohtu. Lisaks üks vastajatest sõnas, et: „*riskide juhtimiseks saab nimetada kõikvõimalikke ennetavaid tegevusi nagu näiteks riskide määratlemine, kaardistamine, minimeerimine, töötajate koolitamine ning klientide juhendamine*“.

Kolmandas avatud küsimuses küsiti, millist rolli omab personali arvates riskide juhtimisel seikluskeskuse töötaja. Üks vastajatest ei osanud siinkohal välja tuua, millist rolli töötaja omab. Küsimusele vastanud ülejäänud 11 inimest nentisid kõik, et töötaja omab riskide juhtimisel väga suurt rolli. Olenevalt riskist on alati oluline, et töötaja oleks kriitilistes olukordades valmis ning suudaks leida kiirelt lahendusi. Tuleb olla väga tähelepanelik, et inimesed oleksid ohtudest teadlikud, et varustus oleks töökorras ning kontrollitud. Lisaks on nelja vastaja sõnul oluline, et suudetaks järgida tööandja poolt ettenähtud juhiseid, töövahendeid ning võtteid, et vajadusel suudetaks oma töö efektiivsust tõsta. Töötajate kohustus on päeva alguses üle kontrollida varustus, tõstukid ning muud töövahendid, mistõttu saab töötajast mingil määral vastutav isik.

Lisaks riskide juhtimise rollist töötajate seast soovis diplomand mõista riskide juhtimise olulisust. Siinkohal toodi välja vaid positiivsed hinnanguid. 12st küsimustele vastanutest nentisid kaheksa inimest, et riskide juhtimine seiklusturismis on oluline ning neli inimest vastanutest vastas, et riskide juhtimine on pigem oluline. Lisaks soovis autor, et iga

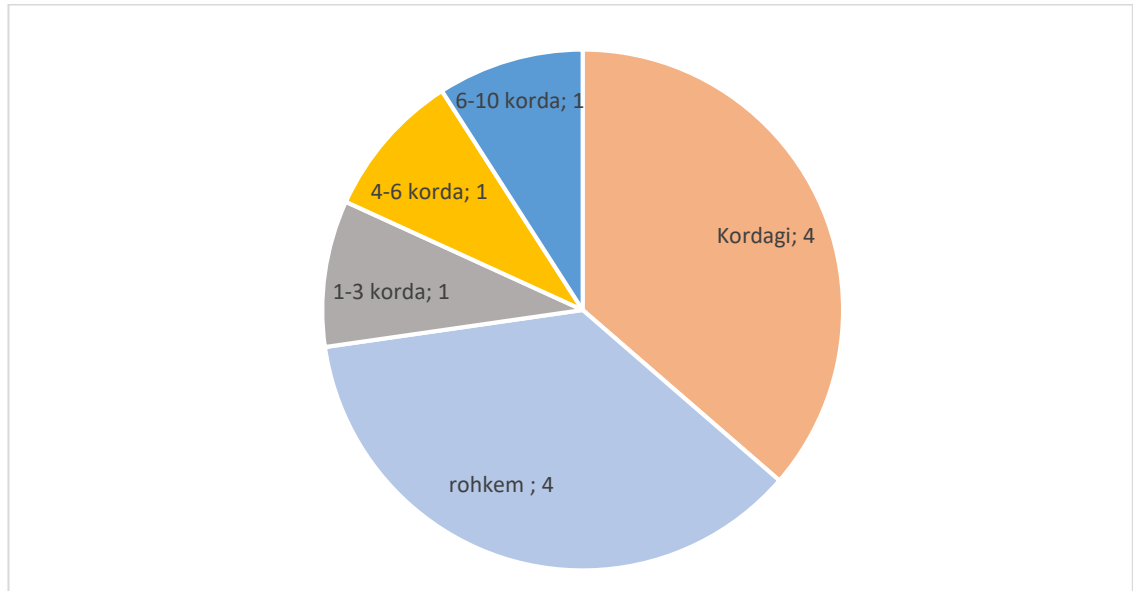


inimene tooks välja omapoolsed mõtted, miks nad nii arvavad. Kuna paljud tegevused, näiteks suusamäel, on ilma instruktorita ning töötaja poolse järelevalveta, siis on oluline, et kliendi elu hoolimata sellest ohtu ei satuks. Mitme töötaja jaoks on oluline, et inimestele oleks tagatud ohutu ning turvaline kogemus. Nenditi, et riskide juhtimine on oluline selleks, et mida rohkem riske meeskond suudab ära ennetada või edukalt lahendada, seda vähem avaldab see negatiivset mõju ettevõtte mainele, eriti juhul, et tegemist on veel areneva ettevõttega. Edaspidiselt konkurentsivõimelise ning eduka ettevõtteks, tuleb osata oma kliente hoida ning see on ka põhjus, miks riskide juhtimine on oluline.

Eelnevalt saadi aimu, et riskide juhtimine on oluline ning omab suurt vastutust personali poolt. Siinkohal soovis töö autor töötajate käest teada saada, kas neile on eelnevalt tööandja poolt korraldanud riskide juhtimise teemalisi koolitusi. Vastanute seast vastasid seitse inimest, et neile pole seikluskeskuse poolt korraldatud ühtegi riskide juhtimise teemalist koolitust. Ülejäänud vastajatest nentisid, et neile on tutvustatud atraktsioone, kuidas neid korrektselt kasutada ning selgitatud reegleid, mida peaks edaspidi teenuste kasutajatele rääkima. Positiivse hinnangu andnud töötajad on kõik seikluskeskuses töötanud vähemalt kaks aastat. Üks töötajatest tõi välja ka selle, et enne seikluspargi avamist käidi Pärnus asuvas seikluspargis õppimas, kuidas õigesti ning ohutult sellist atraktsiooni juhendada. Üks vastanutest nentis, et pigem on koolitusi läbi viidud, kuid ei osanud täpsustada.

Töötajatelt küsiti, mitmel korral on nad pidanud seikluskeskuses kokku puutuma riskidega viimase aasta jooksul (vt. joonis 3). Neli inimest ei ole pidanud kordagi viimase aasta jooksul riskidega kokku puutuma. 1-3 korral on riskidega kokku puutunud üks inimene, 4-6 korral üks ning 6-10 korral samuti üks inimene. Rohkem kordi on pidanud riskidega kokku puutuma neli töötajat. Töötajad, kes on rohkem riskidega kokku puutunud, tõid välja, et enamasti juhtub õnnetusi suusamäel. Lisaks paluti, et töötajad kirjeldaksid riski, millega on nad pidanud viimase aasta jooksul kokku puutuma. Siinkohal saadi vastused kuult töötajalt. Iga vastaja nentis, et suurimaks probleemiks on talvised mäesuusatajad, kes hindavad oma oskusi liiga kõrgelt. Samuti on üheks ohtlikumaks kohaks tõstuk, kus talve hooajal pea igal päeval juhtub tähelepanematuse tõttu väiksemaid õnnetusi. Lisaks on mitmeid riskirohkeid olukordi tekkinud

trosslaskumisel, kus kliendid on valetanud oma kehakaalu, siinkohal aga tuuakse välja, et alati ei ole töötaja töö riske ära hoida, vaid ka kliendid peaksid omaltpoolt tähelepanelikumad olema.



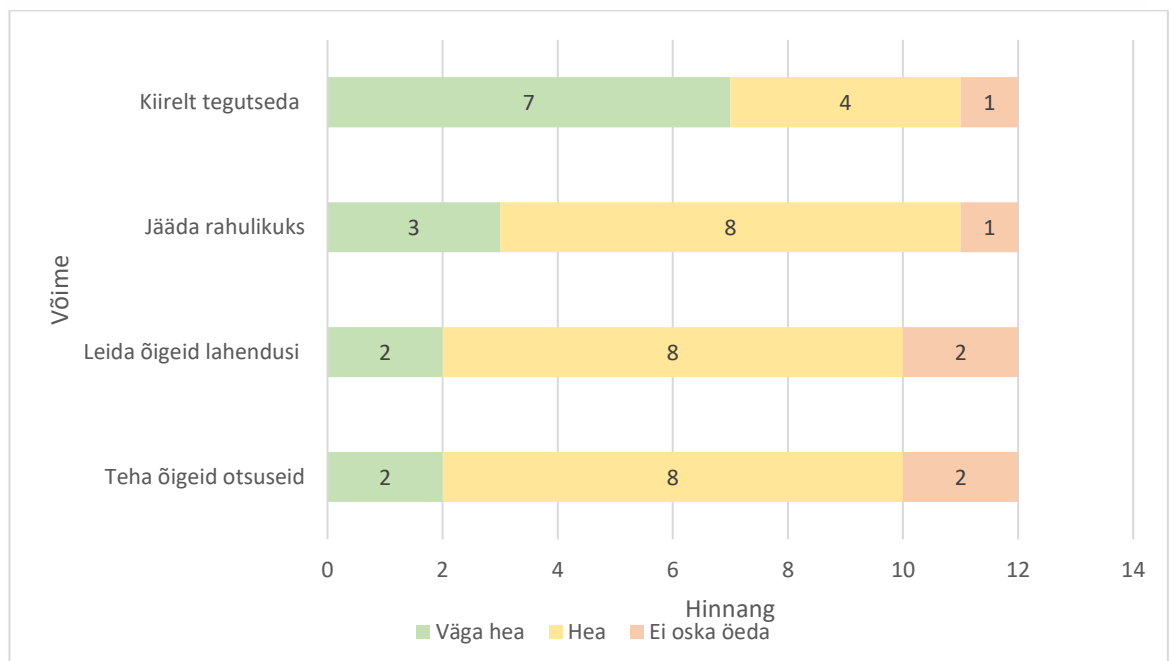
**Joonis 3.** Riskidega kokkupuude teenusepakkujana viimase aasta jooksul. (n=11)

Lisaks uuriti personali käest, kuidas nad hindavad oma võimet teha erinevaid tegevusi stressirohktes olukordades pakkudes seiklusturismiteenuseid. Välja toodi neli aspekti, mida sai hinnata vastavalt oma kogemustele. Esimesena said töötajad hinnata oma võimet stressirohktes olukordades kiirelt tegutseda, teisena leida õigeid lahendusi, kolmandana teha õigeid otsuseid ning viimaseks jääda rahulikuks. Oma võimekust kiirelt tegutseda peab väga heaks seitse inimest (vt. joonis 4). Nende vastajate seast väitsid neli, et neile ei ole seikluskeskuse poolt korraldatud ühtegi riskide juhtimise teemalist koolitust. Ülejäänud väitsid, et neile on tutvustatud atraktsioonide kasutamist ning reegleid, sealhulgas ka isik, kes käis Pärnu seikluspargis atraktsiooniga tutvumas. Neli inimest peab oma võimeid heaks, siinkohal väitsid ka nemad, et koolituspäevi pole korraldatud või on samuti tutvustatud atraktsioone. Üks vastajatest ei osanud siinkohal oma võimet hinnata.

Võimet leida õigeid lahendusi peab väga heaks kaks inimest, kes väitsid mõlemad, et neile ei ole korraldatud ühtegi riskide teemalist koolitust. Kaheksa inimest pidasid oma võimet heaks ning kaks ei oska öelda. Stressirohktes olukordades võimekus õigeid

otsuseid langetada on väga hea kahel inimesel, kellest üks väitis, et ei ole koolitusi saanud ning teine väitis, et on kursis atraktsioonide ning reeglitega. Kaheksal inimesel hea ning kaks ei oska öelda. Viimaseks väitsid kolm inimest, et nende võime stressirohkes olukorras rahulikuks jääda on väga hea. Nende vastajate seast väitis üks inimene, et ei ole kordagi teemakohaseid koolitusi saanud, teised kaks vastasid, et konkreetseid koolituspäevi pole neile korraldatud, kuid on kursis toimuvaga.

Kaheksa vastajat peavad oma võimekust heaks ning üks ei oska öelda. Siinkohal saab ka väita, et võimekuse hinnang ei olene töö staažist, sest üldiselt ei hinda oma võimekust paremini need, kes on keskses kauem töötanud. Siinkohal võrreldi vastuseid ka sellega, mitmel korral olid inimesed kokku puutunud riskidega. Saab väita, et inimeste hinnang enda võimetele ei olene oluliselt sellest, mitmel korral on nad riskidega kokku puutunud. Isikud, kes olid riskidega kokku puutunud rohkem kui korra, hindasid enda võimekust enamjaolt kas heaks või väga heaks. Kaks töötajatest, kes ei olnud riskidega kokku puutunud kordagi, hindasid oma võimekust kas heaks või väga heaks. Teised kaks, kes ei olnud riskidega kokku puutunud, ei osanud suures osas hinnanguid anda, sest polnud piisavalt kogenenud.

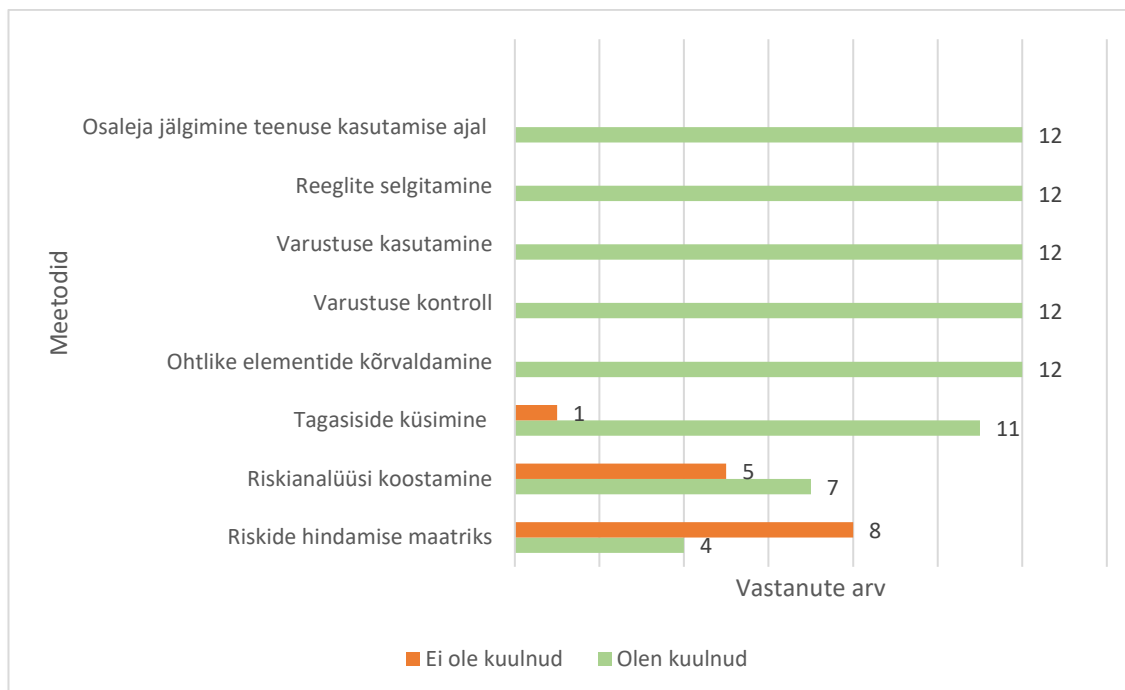


**Joonis 4.** Töötajate hinnang oma võimete kohta seiklusturismiteenuste pakkumisel. (n=12)

Selleks, et välja selgitada, mitmel korral arutletakse riskide juhtumiste üle personali seas, said töötajad valida kolme vastusevariandi vahel. Üheks võimalikuks variandiks said vastajad märkida iga kord, teise variandina mõnel korral ning kolmandana mitte kunagi. 12 vastaja seast seitse märkisid, et arutlevad juhtumite üle igal korral. Siinkohal saab aga välja tuua asjaolu, et seitsme inimese seast kuus on seikluskeskuses töötanud kõik rohkem kui neli aastat. Neli inimest vastasid, kes on keskuses töötanud 2-3 aastat, et on arutlenud juhtumite üle mõnel korral ning üks vastajatest märkis mitte kunagi, sest polnud juhtumitega kokku puutunud vähese töötaja tõttu.

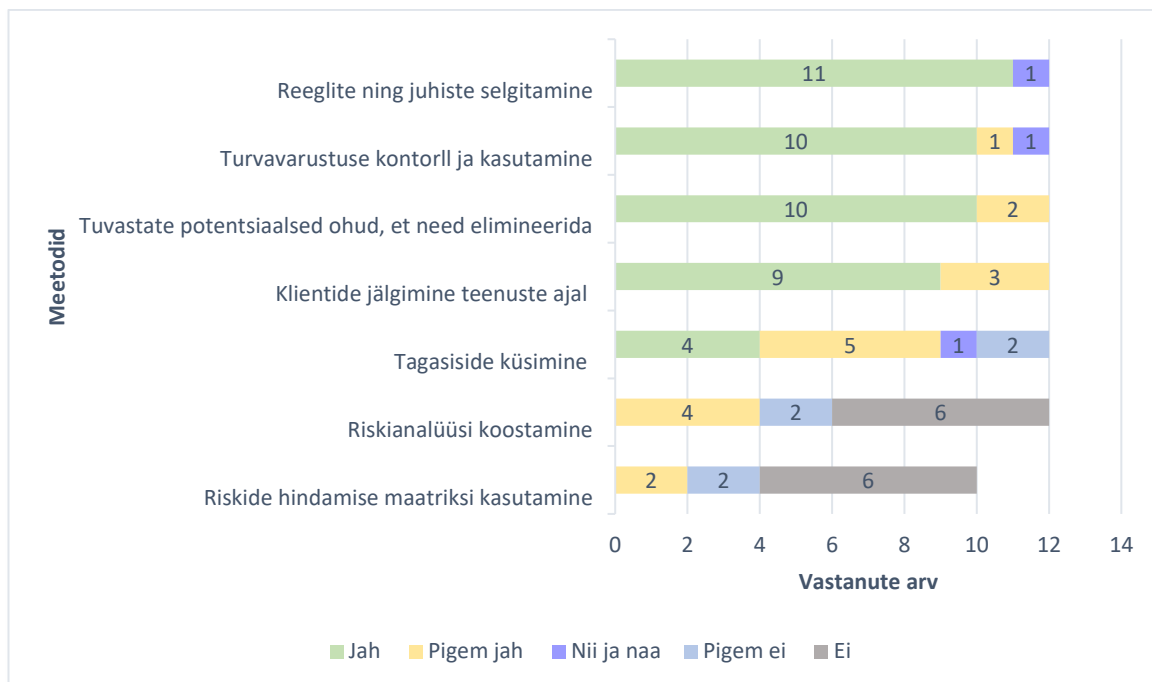
Toodi välja, et erinevad olukorrad arutletakse alati läbi, et järgnevatel kordadel oskaks ohtlike olukordi vältida või leida parema ning kiirema lahenduse. Esitatakse küsimusi, mis juhtus, miks juhtus, mida edaspidi teha ning kuidas antud olukordi vältida. Küsitlusele vastanute seast ei toonud keegi välja negatiivseid hinnanguid. Hoidmaks ära võimalikke riske, küsiti Kiviõli Seiklusturismikeskuse personalilt nendele tuttavate meetodite kohta, mille kohta on nad kuulnud ning mille abil oleks võimalik riske ennetada. Valikuvariantideks olid tagasiside küsimine, osaleja jälgimine teenuse ajal, reeglite selgitamine, riskianalüüsi koostamine, riskide hindamise maatriks, varustuse kasutamine, varustuse kontroll ning ohtlike elementide kõrvaldamine (vt. joonis 5).

Saab väita, et paljud seikluskeskuse personalist on kursis eelmainitud meetoditega. Kõige rohkem tekitas segadust riskide hindamise maatriks, mille kohta ei olnud kuulnud kaheksa inimest. Kaheksa inimese seast vastasid viis kindlalt, et neile ei ole seikluskeskuse poolt korraldatud ühtegi riskide teemalist koolitust, ülejäänud kolm väitsid, et on kursis atraktsioonide ning reeglitega. Samuti ei olnud viis inimest kuulnud riskianalüüside koostamise kohta. Siinkohal saab välja tuua, et neli inimest nende seast on seikluskeskuses töötanud juba rohkem kui kaks aastat ning on viimase aasta jooksul riskide kokku puutunud rohkem kui ühe korra. Lisaks ei olnud kuulnud tagasiside küsimisest kui riskide ennetamise meetodist üks töötaja. Siinkohal saab ka väita, et koolitustel mitte osalemine on mingil määral seotud ka personali teadlikkusega, sest need kes vastasid, et on saanud töötaja poolt riskide juhtimise teemalisi koolitusi, teadsid näiteks riskianalüüsi olemasolust. Küll aga oli vastajate hulgas ka inimesi, kes ei olnud koolitust saanud, kuid teadsid kõikide meetodite olemasolust.



**Joonis 5.** Meetodid, mille kohta on Kiviõli Seiklusturismikeskuse personal kuulnud riskide vähendamiseks. (n=12)

Selleks, et uurida välja, mida tegelikkuses Kiviõli Seiklusturismikeskuses kasutatakse, küsiti personali käest tegevuste kohta, millega nemad on oma töö juures kokku puutunud. Autor esitas personalile valikuvariantideks tagasiside küsimise, riskianalüüsi koostamise, riskide hindamise maatriksi koostamise, klientide jälgimise teenuse ajal, reeglite ning juhiste selgitamise, turvavarustuse kontrolli ja kasutamise ning potentsiaalsete ohtude tuvastamise, et neid elimineerida. Joonis 6 näitab, et kõige sagedamini kasutatakse seikluskeskuses reeglite ning juhiste selgitamise, mille valis 12st töötajast 11. Samuti on oluliseks meetodiks turvavarustuse kontroll ning kasutamine ning potentsiaalsete ohtude tuvastamine, mille valis personali seast kümme töötajat. Üheksa inimest vastas, et jälgivad personali teenuse ajal ning kolm töötajatest on kasutanud tagasiside küsimist riskide vähendamiseks. Riskide hindamise maatriksi meetodi kohta jätsid oma hinnangu andmata kaks töötajat.



**Joonis 6.** Kiviõli Seiklusturismikeskuse kasutatavad meetodid riskide vähendamiseks.

(n=12)

Siinkohal saab välja tuua kahe eelneva küsimuse vahelise seose. Tagasiside küsimisest kui riskide ennetamise meetodist olid kuulnud 11 inimest, kuid nende inimeste seast vastasid vaid kolm, et küsivad oma teenuste kohta tagasisidet. Kui küsiti osaleja jälgimise kohta teenuse ajal, siis sellele vastasid kõik 12 vastanut, et on selle kohta kuulnud. Kõik vastajad andsid siinkohal positiivse hinnangu ning väitsid, et jälgivad või pigem jälgivad teenuse kasutajaid atraktsioonidel teenuse kasutamise ajal. Samuti sai positiivse tulemuse reeglite selgitamine, millest olid kõik keskuse töötajad kuulnud ning kellest vaid üks väitis, et vahel seletab reegleid ning vahel mitte.

Eelnevalt selgus, et riskianalüüside koostamisest on kuulnud vaid seitse seikluskeskuse töötajat. Nende inimeste seast vastas kolm inimest, et pigem kasutavad nad riskianalüüsi kui riskide ennetamise meetodit Kiviõli Seiklusturismikeskuses ning ülejäänud vastajatest andsid küsimusele negatiivse hinnangu. Riskide hindamise maatriksi kohta oli kuulnud vaid neli inimest, kellest kaks vastasid, et sellist meetodit kasutatakse ka seikluskeskuses. Ülejäänud vastajad andsid küsimusele negatiivse hinnangu. Siinjuures saab ka väita, et inimesed, kes ei ole saanud varasemalt koolitusi, ei oska siinkohal oma hinnangut tegelikult anda.

Järgmiseks saab välja tuua varustuse kasutamise ning kontrolli, millest on kuulnud kõik 12 küsitlusele vastanut. Meetodi kasutamise kohta Kiviõlis anti siinkohal samuti positiivne hinnang. Küsimusele vastas 11 inimest, kellest kümme väitsid, et nad kasutavad turvavarustust ning kontrollivad seda, üks vastanutest väitis, et varustust vahel kasutatakse ning kontrollitakse, vahel mitte. Viimaseks küsiti ohtlike elementide kõrvaldamise kohta, mille kohta olid samuti kuulnud kõik 12 küsitlusele vastanut ning ka seikluskeskuses kasutatakse sellist meetodit, et riske ennetada.

Juhtkonnaga vesteldes selgus, et seikluskeskuses ei ole ühtegi riskide juhtimise plaani. Töö autor soovis teada saada ka töötajate teadlikkusest, kas Kiviõli Seiklusturismikeskuse riskide juhtimise plaan on olemas ning kas seda võetakse ka oma igapäeva töös arvesse. Tuli välja, et 12 küsitlusele vastajast vastasid vaid kaks inimest, et on teadlikud. Üks positiivse hinnangu andnud vastaja nentis, et võtab plaani ka oma igapäeva töös arvesse, sest inimeste ohutus on tähtis. Teine, kes vastas jaatavalt väitis, et ennetavad tänu sellele riske. Neli inimest vastanutest ei olnud küll teadlikud seikluskeskuse riskide juhtimise plaanist, kuid andsid vastuse plaani kasutamisest oma igapäeva töös. Siinkohal väideti, et ollakse tähelepanelikud, kuulatakse neile antud juhiseid ning käitutakse vastavalt olukorrale. Viis inimest ei osanud siinkohal oma hinnangut anda, kuna ei olnud kuulnud Kiviõli seikluskeskuse riskide juhtimise plaani olemasolust. Üks vastajatest lisas ka, et kui riskide juhtimise plaan peaks seikluskeskusele tulema, siis on ta nõus võtma seda arvesse ka oma igapäeva töös.

### **2.3. Järeldused ja ettepanekud**

Käesolevas peatükis toob lõputöö autor välja järeldused ja ettepanekud, mis toetuvad teoorias kajastatud informatsioonile ning läbiviidud uuringule. Uuringu eesmärk oli välja selgitada, milline on Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali teadlikkus riskidest ning nende ennetamise kohta. Uuringu tulemuste alusel kajastab lõputöö autor enda poolset parendusettepanekud.

Uuringu läbimiseks viidi läbi küsitlus Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali seas, siinkohal võib öelda, et läbiviidud uuring oli töötajate seas oluline, sest uuringu läbiviijale laekus tagasi enamik ankeete ning paljud olid nõus põhjalikke vastuseid andma. Siinkohal

võib öelda, et seikluskeskuse töökorraldus on personali jaoks oluline ning töötajad soovivad jagada oma teadmisi ning ootusi ka teistega.

Risk on mingisugune juhtum või negatiivne tagajärg (Säterhed *et al.*, 2011). Kui uuriti, mida peab seikluskeskuse personal riskiks, siis selgus, et ka personali seas on inimesi, kes arvavad samuti. Siinkohal toodi välja, et risk on mingisugune olukord, kus on võimalik ennast vigastada ehk õnnetuse toimumisel on negatiivne tagajärg. Samuti on teada, et risk võib olla nii kuritegu, haigus, õnnetus või lausa kliimamuutus, kuid kindlasti on iga valdkonna üheks osaks riskid ning nende võimalik ennetamine (Fischhoff & Kadvany, 2011). Ka personali seas toodi välja, et riske võib olla mitmeid, kuid on väga oluline, et personal suudaks garanteerida inimeste ohutuse ning maksimeerida turvalisuse. Antud teemaga seotud soovitusel edastatakse edaspidi.

Uuringu käigus sooviti teada saada, mida peavad personali liikmed riskide juhtimiseks. Selgus, et erinevaid seletusi riskide juhtimise kohta toodi välja mitmeid. Mainiti, et riskide juhtimise protsessil määratletakse olulisimad riskid ning juhitakse neid võimalusel, et seikluskeskus oleks võimeline täitma oma eesmärgid ilma, et erinevad juhtumid ettevõttele negatiivset mõju ei avaldaks. Öeldi ka, et personalil peaksid olema olema vajalikud teadmised, et erinevad olukorrad saaksid lahendatud parimal võimalikul viisil, et keegi osapooltest kahju ei saaks. Kui ettevõtte ei suuda oma töötajatele tagada erinevaid koolitusi ning teadmisi, siis võib see avaldada väga tõsist mõju ettevõtte mainele, ning tõhus riskide juhtimine on oluline, et võimaldada pikaajalist äritegevust ning ettevõtte jätkusuutlikust (Clinch & Filimonau, 2017). Uuringu käigus toodi välja ka mitmeid meetodeid, kuidas oleks võimalik riske juhtida, kuid üldiselt saab väita, et personal peab riskide juhtimiseks riskide ennetamist, vähendamist ning nendest hoidumist üleüldiselt ning see tuleb välja ka teooria osast.

Lisaks sooviti uuringu käigus teada saada personali hinnangust selle kohta, millist rolli omab riskide juhtimisel seikluskeskuse töötaja. Seiklusturism on turismi sektor, kus olulisem roll on teenuse pakkujal kui selle osalejal, sest seiklusest tingitud kliendi muutuv käitumine võib kaasa tuua ohtlikuid olukordi (Clinch & Filimonau, 2017). Ka uuringust tuli välja, et seikluskeskuse töötajate arvates omab personal teenuste pakkumisel väga suurt rolli ning on oluline, et kriitilistes olukordades suudetaks leida kiireid lahendusi. On



oluline, et ollakse tähelepanelik ning jälgitakse, et teenuse kasutaja oleks ohtudest ning ka reeglitest teadlik.

Uuringule tuginedes saab öelda, et Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali liikmete jaoks on teenuste pakkumisel riskide juhtimine olulisel kohal. On öeldud, et seiklusturismi teenuseid pakkudes ning erakordse kogemuse saamiseks on teenuseid pakkuvatel isikutel märkimisväärne vastutus (Clinch & Filimonau, 2017). Eelnevalt anti mõista, et Kiviõli Seiklusturismikeskuse personal võtab riskide juhtimist tõsiselt ning samuti peetakse seda seiklusturismiteenuste pakkumisel oluliseks osaks.

Uuringu käigus sooviti teada saada, kas seikluskeskuse personalile on üldse ettevõtte poolt korraldatud riskide juhtimise teemalisi koolitusi. On teada, et seiklusturismi ettevõtjad peaksid olema võimelised pakkuma oma töötajatele koolitusi, ressursse ning toetust, et tagada nii enda kui ka kliendi turvalisus (Houge Mackenzie & Kerr, 2013). Uuringus aga selgus, et üldises pildis ei ole seikluskeskuse töötajatele korraldatud ühtegi põhjalikku riskide teemalist koolitust. Küll aga on personal, kes on seikluskeskuses töötanud rohkem kui kaks aastat, põhjalikult teadlik ning tuttav keskuse atraktsioonidega ning erinevate reeglitega, mis kehtivad erinevatel teenustel.

Oluline on uurida, kuidas seiklusturismi teenuseid pakkuvad isikud tulevad toime erinevates olukordades, sest juhul kui ettevõtja oma töötaja psüühikat ei mõista, võib ka see avaldada negatiivset mõju ettevõtte arenemisele (Williams & Soutar, 2005). Uuringu käigus paluti iga töötaja käest, et nad annaksid hinnangu oma võimetele kiirelt tegutseda, jääda rahulikuks, leida õigeid lahendusi ning jääda rahulikuks. Teoorias toodi välja, et kriitilistes olukordades on kiire tegutsemine ning õigete lahenduste leidmine üheks olulisimaks osaks (Clinch & Filimonau, 2017). Samuti saab öelda, et õigete otsuste tegemine on seiklusturismi teenuseid pakkuva inimese oluliseks oskuseks (Houge Mackenzie & Kerr, 2013). Uuringu tulemusena antakse mõista, et Kiviõli Seiklusturismikeskuse personal peab oma võimet kiirelt tegutseda ning õigeid lahendusi leida pigem heaks ning siinkohal saab väita, et personal on ka oma üleüldistes võimetes pigem heal arvamusel, sest enamasti olid kajastatud vaid positiivsed hinnangud.

Teoorias toodi välja mitmeid võimalikke meetodeid, kuidas ära hoida riske. Siinkohal uuriti Kiviõli Seiklusturismikeskuse personali käest kahte aspekti – milliste riskide ennetamiste meetodite kohta on nad kuulnud ning mida nad ka päriselt seikluskeskuses kasutusele on võtnud. Tuginedes teooriale on teada, et üheks lihtsaimaks meetodiks, kuidas riske minimeerida, on reeglite selgitamine ning korraliku turvavarustuse kasutamine ning kontroll (Gyimóthy & Mykletun, 2004). Uuringu alusel saab väita, et seikluskeskuse personali seas on kõik isikud kuulnud nii reeglite selgitamise kui ka turvavarustuse kasutamise kohta. Lisaks on siinkohal tegu ka kahe meetodiga, mida Kiviõlis kasutatakse kõige enam. Teooria alusel saab välja tuua ka riskide hindamise maatriksi, mis on üheks tavapärasemaks variandiks, kuidas riske hinnata ning riskianalüüside koostamise, mille abil saab tuvastata potentsiaalsed riskid, et need elimineerida (Säterhed *et al.*, 2011). Nii maatriksi kui ka analüüsi kohta on Kiviõli seikluskeskuse personali teadlikkus ja kasutus pigem kesine. Üheks põhjuseks võib siinkohal olla puudulik töötajate koolitamine seoses riskide juhtimisega.

Viimaseks sooviti uuringu läbiviimise tulemusel teada saada, kas seikluskeskuse personal on teadlik, kas Kiviõli Seiklusturismikeskuses on riskide juhtimise plaan ning kas seda võetakse ka oma igapäeva töös arvesse. Siinkohal on varasemalt välja toodud läbiviidud intervjuu põhjal juhtkonnaga, et seikluskeskuses ei ole põhjalikku riskide juhtimise plaani, kuid uuringu käigus selgus, et vastajate seas oli ka neid, kes vastasid küsimusele jaatavalt, siinkohal saab järeldada, et tegemist on töötajatega, kes tahtsid vastates olla korrektsed ilma, et teaksid tegelikkust. Uuringu põhjal saab ka öelda, et paljud töötajad ei tea riskide juhtimise plaani olemasolust, kuid on nõus võtma seda tulevikus oma igapäeva töös kasutusele.

Uuringu tulemustest lähtuvalt tuuakse välja ettepanekud Kiviõli Seiklusturismikeskuse juhtkonnale ning personalile, mis aitaksid edaspidi riske ennetada ja neid vajadusel elimineerida, et osataks kriitilistes olukordades käituda:

- Kuna uuringule ei olnud nõus vastuseid andma kõik personali liikmed, siis võiks seikluskeskuse juhtkond teadvustada oma personalile veelgi rohkem riskide olulisusest, siinkohal aitaks riskidest rääkimine kogemustest, tähelepanekutest ning

hirmudest üleüldiselt. Sellised kohtumised võiksid seikluskeskuses toimuda igal kuul ning võivad olla ka üldiste koosolekute alateemaks.

- Kuna esmalt peaks seikluskeskuse juhtkond olema teadlik riskidest ning nende ennetamise võimalustest, tuleks käia erinevatel riskide ning nende ennetamise võimaluste teemalistel koolitustel, et oma teadmisi veel rohkem suurendada. Koolitusti oleks võimalik külastada erinevates koolituskeskustes või võimalusel kutsuda enda ettevõttesse spetsiaalsed isikud, kelle ülesandeks on koostada töökeskkonna riskianalüüse, ohutusjuhendeid, tööohutusplakateid ja palju muud.
- Samuti lisaks juhtkonnale on oluline, et terve personal oleks riskide juhtimisest teadlik ning siinkohal saaks juhtkond, kes on juba koolituse saanud või vastav koolitusfirma väljaspool ettevõtet anda omapoolse panuse, et ka personali liikmed oleksid teadlikud. Riskide juhtimise teemalised koolitused tuleks seikluskeskuses läbi viia enne hooaega ning korrata aasta või paari möödudes.
- Siiani ei ole Kiviõli Seiklusturismikeskusel riskide juhtimise plaani. Siinkohal saab riskianalüüsi koostada koolituse saanud juhtkond või on võimalik kaasata professionaale või erinevaid koolitusettevõtteid, kes oskaks juhtkonda suunata ning vajadusel teha ka omapoolseid ettepanekuid, et kokku panna seikluskeskuse riskide juhtimise plaan või teha analüüs, mida personali liikmed saaksid kasutusele võtta ka oma igapäeva töös. Riskide juhtimise plaani olemasolu võib õnnetusjuhtumi korral ka seaduslikult palju kasu tuua.
- Kuna aina enam on seiklusturism populaarsust koguv turismi sektor, siis võiks ka tutvumas käia teiste kodumaisete kui ka välismaal asuvate seikluskeskustega. Tutvuda ka sellega, kuidas toimitakse teistes keskustes ning vaadata, kuidas töötajaid riskide juhtimisel kaasatakse ning milliseid lahendusi üleüldiselt riskide vähendamiseks kasutatakse. Eesti tasandil võiks seikluskeskuse personal külastada näiteks Pärnumaal Valgeranna seiklusparki, kus on eelnevalt ka juba üks personali liikmetest käinud. Välismaisetest keskustest võiks külastada Lätis asuvat Sigulda Tarzanparki.
- Kuna seikluskeskusel on personali seas ka liikmeid, kes alati klientidele reegleid ei selgita ning turvavarustust ei kasuta, siis siinkohal võiks rohkem tähelepanu pöörata ka töötajate enda vastutusele. Tähelepanu peaks pöörama ka sellele, et ka kliendid

annaksid ohutuse nimel oma panuse, andes ausaid vastuseid. Siinkohal aitaks klientidelt tagasiside küsimine, mille põhjal saaks uurida, kas reegleid selgitati ning kas see oli piisav. Uuringu tulemuste põhjal teame, et inimesed, kes on seikluskeskuses töötanud rohkem kui kaks aastat, tunnevad atraktsioone ning reegleid. Siinkohal on oluline koolitada ka igat uut alustavad töötajat.

- Et seikluskeskuse personal ei satuks stressirohketesse olukordadesse tuleks läbi viia eksperimente või kriisisituatsioonide läbimänge. Tekitades riskiolukordi, saab vaadelda, kuidas töötajad olukorda lahendavad ning seeläbi on võimalik analüüsida tehtud ning arutleda parendusvõimaluste üle. Sellist meetodit kasutavad ka näiteks arstid ja päästetöötajad ning taolist harjutamist saaks aastas läbi mängida mitmel korral või kui meeskonnaga liitub uus inimene.
- Eelnevalt selgus, et üheks probleemirohkeimaks atraktsiooniks on talvise mäe tõstuk, kus peaaegu igal päeval juhtub erinevaid õnnetusjuhtumeid. Siinkohal peaks tõstuki juures alati olema vähemalt keegi personali seast, kes aitaks mäesuusatajad ohutult märke. Samuti võib erinevate siltidega kasutajatele teadvustada, et tõstuki kasutamisel peab olema ettevaatlik.

Seiklusturism on aina enam populaarsust koguv turismi sektor ning seetõttu on oluline, et suureneva nõudlusega osataks toime tulla. On oluline, et seikluskeskuse juhtkond ning ka personal oleksid teadlikud oma pakutavate teenustega ning võimalikest riskidest ning nende ennetamise võimalustest. Kiviõli Seiklusturismikeskuse kasvamiseks ning hea maine püsimiseks, tuleb anda ka omapoolne panus, et erinevad negatiivsed juhtumid seikluskeskusele negatiivset mõju ei avaldaks.

## KOKKUVÕTE

Seiklusturismist on saanud üks kiiremini arenevaid turismi valdkondi üle terve maailma. Tänu sellele on jõudsalt kasvanud ka riskirohkete seiklusturismiteenuste osakaal ning samuti saab pidada sektorit oluliseks faktoriks, miks mitmeid sihtkohti külastatakse. Sektori jätkusuutlikkuse huvides on oluline, et pakutav teenus oleks nii kasutaja kui ka teenusepakkuja jaoks ohutu, mistõttu peaks kasutusele võtma erinevaid riske ennetavaid meetodeid, alustades kliendile reeglite rääkimisest või kriisisituatsioonide läbimängimisest. Samuti on võimalik koostada riskianalüüse või kasutada riskide hindamise maatriksit. Siinkohal on oluline, et teenuseid pakkuval personalil oleksid vajalikud teadmised. Personali roll on seiklusturismiteenuste pakkumisel olulisel kohal ning on oluline, et teenuseid pakkuv isik teaks riskide ning nende ennetamise võimaluste kohta.

Käesolev lõputöö kirjutati teemal „Personali roll riskide juhtimisel seiklusturismiteenuste pakkumisel Kiviõli Seiklusturismikeskuse näitel“. Eesmärgi saavutamiseks töötati läbi teemakohaline kirjandus ning viidi läbi küsitlus Kiviõli Seikluskeskuse personali seas, selgitamaks välja, milline on nende teadlikkus riskidest ning nende ennetamise kohta. Uuringu meetodina koostati küsitlust ning töövahendina ankeeti, see kvantitatiivne meetod valiti lõputöö autori poolt seetõttu, et see on lihtne ning efektiivne võimalus kokku koguda tõene informatsioon.

Samuti on küsitlus ka hea võimalus vastajal anonüümseks jääda. Ankeet koostati tuginedes teooriale ning koosnes 15 küsimusest. Uuringu üldkogumiks ning valmiks olid kõik Kiviõli seikluskeskuse töötajad. Uuringi viidi läbi paber kandjal Kiviõli Seiklusturismikeskuses viie päeva jooksul ajavahemikul 26.03.2017-30.03.2017. Täidetud ankeedid sai jätta seikluskeskuse infoletti, et tagada isikute täielik anonüümsus.

Uuringu tulemusi analüüsides selgus nii positiivseid kui ka negatiivseid hinnanguid personali teadlikkuse kohta. Selgus, et seikluskeskuse personal peab riskide juhtimist oluliseks ning on valdavalt teadlikud personali rollist riskide juhtimisel. Selgus, milliste riske ennetavate meetodite kohta on töötajad kuulnud ning mida Kiviõli Seiklusturismikeskuses kasutatakse. Valikutena toodi välja näiteks ohtlike elementide

kõrvaldamine, varustuse kontroll ning kasutamine, reeglite selgitamine, riskianalüüsi ning riskide hindamise maatriksi koostamine. Personali teadlikkus enimlevinud meetodite kohta nagu näiteks reeglite selgitamine, oli selge, kuid vähem levinud meetodite nagu näiteks riskide hindamise maatriksi koostamine, oli pigem kesine. Uuringu käigus hindas iga personali liige oma võimeid erinevates stressirohketes olukordades tegutsedes. Iga personali liige sai hinnata oma võimet jääda rahulikuks, teha õigeid otsuseid, leida õigeid lahendusi ning kiirelt tegutseda. Uuringu tulemused näitasid ka seda, kui palju arutletakse erinevate situatsioonide üle, mis on Kiviõli Seiklusturismikeskuses juhtunud, et edaspidi paremini hakkama saada.

Üldiselt saab uuringu põhjal väita, et seikluskeskuse personal peab personali rolli riskide juhtimisel oluliseks, kuid teadlikkus on riskide juhtimise seisukohalt pigem kesine. Siinkohal võib arvata, et see teadmatus on tingitud asjaolust, et seikluskeskuses ei ole personali liikmeid seoses riskidega põhjalikult koolitatud. Uuringust selgus, et seikluskeskuse personal on mingil määral riskidest ning nende ennetamise võimalustest teadlik, kuid seda vähesel määral. Küll aga toodi välja, et kui seikluskeskusel oleks koostatud riske ennetav dokument, siis oldaks nõus seda ka oma igapäeva töös kasutusele võtma.

Lõputöö alguses esitati kaks hüpoteesi. Esimesena, Kiviõli Seiklusturismikeskuse personalil on põhjalikud teadmised seoses riskidega seiklusturismiteenuste pakkumisel. Seatud hüpoteesi saab osaliselt kinnitada, sest seikluskeskuse personalil on teadlikkus selle kohta, et seiklusturismiga käivad kaasas riskid ning neid tuleb võimalusel ära hoida. Samuti osati kirjeldada oma nägemust riskidest ning riskide juhtimisest, kuid personali liikmete kogemused riskidega kokku puutumisel on erinevad ning seetõttu ei saa kinnitada, et töötajatel oleksid põhjalikud teadmised.

Teise hüpoteesina, et Kiviõli Seiklusturismikeskuse personalil on piisavad teadmised riskide juhtimisest ning nende ennetamise võimaluste kohta. Selgus, et personali teadlikkus on mingil määral puudulik riskide ning ennetamise võimaluste kohta. Siin saab välja tuua asjaolu, et mitmed töötajad ei olnud kuulnud mitmete meetodite kohta, kuidas oleks võimalik riske ennetada. Lisaks tuli uuringu põhjal välja see, et seikluskeskuse

personal ei ole suures osas saanud ühtegi riskide ennetamise teemalist koolitust tööandja poolt. Seetõttu saab teise hüpoteesi ümber lükata.

Uuringu tulemustest lähtuvalt esitas töö autor Kiviõli Seikluskeskusele ettepanekuid, et seeläbi mõelda, mida riskide ennetamise nimel edaspidi teha. Üheks olulisimaks aspektiks on nii juhtkonna kui ka töötajate edaspidine koolitamine, teadlikkus riskide ning nende ennetamisvõimaluste kohta nii enda, kui ka kliendi huvides. Ühe variandina võiks seikluskeskuse personal külastada mõnda kodu- või välismaist seiklusturismiteenuseid pakkuvat keskust, et näha, kuidas tegutsetakse väljaspool enda töökeskkonda. Autori arvates võiks seikluskeskuse töötajatele korraldada ka erinevaid kriisisituatsioone, mille käigus saaks hinnata töötajate võimekust ning neid samal ajal treenida. On oluline, et personal suudaks hoida nii enda kui ka kliendi elu ohutuna mistahes olukorras, et ettevõtte maine jääks püsima ning erinevad õnnetusjuhtumid ei kajastaks negatiivseid hinnanguid.

Autori hinnangul on nii töö teoreetiline osa kui ka uuring tulemuslik, täitis oma eesmärgi ning uurimisülesanded. Diplomand usub, et lõputöö tulemused aitavad Kiviõli Seiklusturismikeskusel teha edaspidiseid tegevusi ning otsuseid lihtsamaks seoses riskide juhtimisega. Aitab mõista, kui oluline on riskide juhtimine seiklusturismis ning annab ülevaate erinevatest võimalustest, kuidas neid ennetada. Lõputöö võiks veel huvi pakkuda teistele seiklusturismiteenuseid pakkuvatele või alustavatele ettevõtetele, et olla rohkem teadlik võimalustest, kuidas riske ennetada ning millised võimalused selleks on. Edaspidiselt soovib töö autor Kiviõli Seiklusturismikeskuses läbi viia eksperimendi, et aru saada, kuidas personal riskirohketes olukordades käitub, ning kas nende tegevus vastab ka küsitluses esitatud küsimustele ja hinnangutele. Hooajavälise aja tõttu ei olnud eksperimendi läbiviimine praeguse uuringu põhjal võimalik.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Anastas, J. W. (2012). *Research Design for Social Work and the Human Services*. Columbia University Press.
- Beard, C., Swarbrooke, J., Leckie, S., & Pomfret, G. (2012). *Adventure Tourism*. Routledge.
- Bentley, T. A., Cater, C., & Page, S. J. (2010). Adventure and ecotourism safety in Queensland: Operator experiences and practice. *Tourism Management*, 31(5), 563–571. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.03.006>
- Bentley, T. A., & Page, S. J. (2001). Scoping the extent of adventure tourism accidents. *Annals of Tourism Research*, 28(3), 705–726. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(00\)00058-X](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(00)00058-X)
- Buckley, R. (2007a). Adventure tourism products: Price, duration, size, skill, remoteness. *Tourism Management*, 28(6), 1428–1433. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.12.003>
- Buckley, R. (2007b). Adventure tourism products: Price, duration, size, skill, remoteness. *Tourism Management*, 28(6), 1428–1433. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.12.003>
- Clinch, H., & Filimonau, V. (2017). Instructors' Perspectives on Risk Management within Adventure Tourism. *Tourism Planning & Development*, 14(2), 220–239. <https://doi.org/10.1080/21568316.2016.1204360>
- Collins, L., & Collins, D. (2013). Decision Making and Risk Management in Adventure Sports Coaching. *Quest*, 65(1), 72–82. <https://doi.org/10.1080/00336297.2012.727373>
- Fischhoff, B., & Kadvany, J. (2011). *Risk: A Very Short Introduction*. OUP Oxford.
- Gyimóthy, S., & Mykletun, R. J. (2004). Play in adventure tourism: The Case of Arctic Trekking. *Annals of Tourism Research*, 31(4), 855–878. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.03.005>
- Holm, M. R., Lugosi, P., Croes, R. R., & Torres, E. N. (2017). Risk-tourism, risk-taking and subjective well-being: A review and synthesis. *Tourism Management*, 63(Supplement C), 115–122. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.06.004>



- Houge Mackenzie, S., & Kerr, J. H. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experiences. *Tourism Management*, 36, 3–14. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2012.10.018>
- Jensen, J. M. (2015). The Relationships between Socio-demographic Variables, Travel Motivations and Subsequent Choice of Vacation. *Advances in Economics and Business*, 3(8), 322–328. <https://doi.org/10.13189/aeb.2015.030804>
- Laing, J., & Frost, W. (2014). *Explorer Travellers and Adventure Tourism*. Channel View Publications.
- Li, H., Huang, L., Zhang, Y., & Ni, S. (2016). Effects of intuition and deliberation on escape judgment and decision-making under different complexities of crisis situations. *Safety Science*, 89, 106–113. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.06.006>
- Maria Gstaettner, A., Rodger, K., & Lee, D. (2017). Visitor perspectives of risk management in a natural tourism setting: An application of the Theory of Planned Behaviour. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 19, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2017.04.001>
- McNamee, M. J. (2007). *Philosophy, Risk and Adventure Sports*. Routledge.
- Msb.se - Event Safety Guide. (n.d.). Retrieved January 14, 2018, from <https://www.msb.se/en/Products/Publications/Publications-from-the-MSB/Event-Safety-Guide/>
- Musa, G., Higham, J., & Carr, A. T.-. (2015). *Mountaineering Tourism*. Routledge.
- Naidoo, P., Ramseook-Munhurrin, P., Seebaluck, N. V., & Janvier, S. (2015). Investigating the Motivation of Baby Boomers for Adventure Tourism. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 175, 244–251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.1197>
- Paul Williams, Geoff Soutar, Nicholas Jeremy Ashill, & Earl Naumann. (2017). Value drivers and adventure tourism: A comparative analysis of Japanese and Western consumers. *Journal of Service Theory and Practice*, 27(1), 102–122. <https://doi.org/10.1108/JSTP-05-2015-0116>
- Pomfret, G., & Bramwell, B. (2016). The characteristics and motivational decisions of outdoor adventure tourists: a review and analysis. *Current Issues in Tourism*, 19(14), 1447–1478. <https://doi.org/10.1080/13683500.2014.925430>

- Prideaux, B., Laws, E., & Faulkner, B. (2003). Events in Indonesia: exploring the limits to formal tourism trends forecasting methods in complex crisis situations. *Tourism Management*, 24(4), 475–487. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(02\)00115-2](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(02)00115-2)
- Questionnaire | Simply Psychology. (n.d.). Retrieved April 11, 2018, from <https://www.simplypsychology.org/questionnaires.html>
- Ritchie, B. W. (2004). Chaos, crises and disasters: a strategic approach to crisis management in the tourism industry. *Tourism Management*, 25(6), 669–683. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.09.004>
- Sato, S., Kim, H., Buning, R. J., & Harada, M. (2016). Adventure tourism motivation and destination loyalty: A comparison of decision and non-decision makers. *Journal of Destination Marketing & Management*. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2016.12.003>
- Schneider, P. P., & Vogt, C. A. (2012). Applying the 3M Model of Personality and Motivation to Adventure Travelers. *Journal of Travel Research*, 51(6), 704–716. <https://doi.org/10.1177/0047287512451134>
- Stanbury, J. (1, 2), Pryer, M. (1), & Roberts, A. (1). (2005). Heroes and villains - Tour operator and media response to crisis: An exploration of press handling strategies by UK adventure tour operators. *Current Issues in Tourism*, 8(5), 394–423. <https://doi.org/10.1080/13683500508668225>
- Tribe, P. J. (2009). *Philosophical Issues in Tourism*. Channel View Publications.
- Weber, K. (2001). Outdoor adventure tourism: A Review of Research Approaches. *Annals of Tourism Research*, 28(2), 360–377. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(00\)00051-7](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(00)00051-7)
- Wilks, J., & Davis, R. J. (2000). Risk management for scuba diving operators on Australia's Great Barrier Reef. *Tourism Management*, 21(6), 591–599. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(00\)00008-X](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00008-X)
- Williams, P., & Soutar, G. (2005). Close to the “edge”: Critical issues for adventure tourism operators. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 10(3), 247–261. <https://doi.org/10.1080/10941660500309614>
- Williams, P., & Soutar, G. N. (2009). VALUE, SATISFACTION AND BEHAVIORAL INTENTIONS IN AN ADVENTURE TOURISM CONTEXT. *Annals of Tourism Research*, 36(3), 413–438. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2009.02.002>

## **Lisa 1. Uuringu ankeet**

Lp Kiviõli Seiklusturismikeskuse töötaja!

Riskide juhtimine on seiklusturismiteenuseid pakkudes üheks oluliseks osaks. Seetõttu oleme koostanud küsimustiku, et paremini mõista Teie arusaama riskidest ning nende juhtimisest seiklusturismiteenuste pakkumisel. Vastuste analüüsi tulemusel esitatakse soovitusi seoses riskide ja nende võimalike ennetamisega Kiviõli Seiklusturismikeskusele.

Kuna hindame Teie vastuseid kõrgelt, siis oleksime tänulikud, kui leiaksite 5-10 minutit aega, et vastata järgnevale 15 küsimusele. Kõik küsimustiku vastused on anonüümsed.

Täname, et leiate aega vastamiseks!

### **1. Kirjeldage enda nägemust riskist seiklusturismiteenuste pakkumisel. Mis on risk?**

### **2. Mida peate teie riskide juhtimiseks?**

### **3. Millist rolli omab riskide juhtimisel töötaja?**

**Lisa 1 järg**

**4. Riskide juhtimine seiklusturismis on teie jaoks (jooni alla):**

oluline / pigem oluline / nii ja naa / pigem ei ole oluline / ei ole oluline / ei oska öelda

Palun põhjendage oma valikut:

**5. Kas teile, kui teenuse pakkujale, on korraldatud riskide juhtimise teemalisi koolitusi tööandja poolt? Kui jah, siis milliseid ning millal?**

**6. Mitmel korral olete pidanud kokku puutuma riskidega teenusepakkujana viimase aasta jooksul?**

- Kordagi
- 1-3 korda
- 4-6 korda
- 6-10 korda
- Rohkem

**7. Palun kirjeldage riski, millega oled viimase aasta jooksul kokku puutunud ning kirjeldage, mida vastavas olukorras tegite?**

### Lisa 1 järg

#### 8. Kuidas hindate enda võimet teha järgnevaid tegevusi stressirohketes olukordades seiklusturismiteenuseid pakkudes (märgi linnuke):

	Väga hea	Hea	Halb	Väga halb	Ei oska öelda
Jääda rahulikuks					
Teha õigeid otsuseid					
Leida õigeid lahendusi					
Kiirelt tegutseda					

#### 9. Õnnetuse korral arutlete juhtunut personali seas:

Mitte kunagi / mõnel korral / iga kord

Palun täpsusta:

--

#### 10. Milliste meetodite kohta olete kuulnud, mille põhjal oleks võimalik riske vähendada (märgi linnuke)?

	Olen kuulnud	Ei ole kuulnud
Ohtlike elementide kõrvaldamine		
Varustuse kontroll		
Varustuse kasutamine		
Riskide hindamise maatriks		
Riskianalüüsi koostamine		
Reeglite selgitamine		
Osaleja jälgimine teenuse kasutamise ajal		
Tagasiside küsimine		

**Lisa 1 järg**

**11. Kuidas vähendate riskide arvu Kiviõli seiklusturismikeskuse teenuste pakkumisel (märgi linnuke)?**

	Jah	Pigem jah	Osaliselt jah	Osaliselt ei	Pigem ei	Ei	Ei oska öelda
Tuvastate potentsiaalsed ohud, et need elimineerida							
Turvavarustuse kontroll ja kasutamine							
Reeglite ning juhiste selgitamine							
Klientide jälgimine teenuse ajal							
Riskide hindamise maatriksi kasutamine							
Riskianalüüsi koostamine							
Tagasiside küsimine							

Muu (palun täpsustage):

**12. Kas olete teadlikud Kiviõli Seiklusturismikeskuse riskide juhtimise plaani olemasolust?**

Jah / Ei

**13. Kas võtate Kiviõli Seiklusturismikeskuse riskide juhtimise plaani enda igapäeva töös arvesse? Kui jah, siis milles see väljendub? Kui ei, siis miks?**

## **Lisa 1 järg**

### **14. Kui kaua olete töötanud Kiviõli Seiklusturismikeskuses?**

- Vähem kui aasta
- 1-2 aastat
- 2-3 aastat
- 3-4 aastat
- 4+ aastat

### **15. Teie vanus:**

- 15-20
- 21-25
- 26-30
- 31-35
- 36-40

# SUMMARY

## THE ROLE OF PERSONNEL IN RISK MANAGEMENT WHILE PROVIDING ADVENTURE TOURISM SERVICES: THE CASE OF KIVIÕLI ADVENTURE CENTRE

Kadi-Liis Kaurit

Adventure tourism has become one of the fastest-growing tourism industries in the world. Thanks to that, hazardous adventure services have become a big part of that tourism section. Also, risks are a big factor why such tourism section is so popular. To keep such services sustainable, the services that are offered, must be safe for tourists and also for the staff. Thus, it is important that the workers who offer a risky service, have necessary knowledge about safety and the attractions.

Kiviõli adventure park is one of the biggest adventure parks in Estonia, where different services are offered suitable for all ages. Thanks to that, Ida-Virumaa tourism industry has also evolved a lot. This has provided the opportunity to utilise old industry areas to create different kind of recreational services (Ida-Viru Maavalitsus, 2012). However, in order to sustain the park's good reputation, it is important that park staff members know how to manage and prevent risks. While speaking with Kiviõli adventure park management, it turned out that park's staff have never had any training related to the risks that come with their services. Thus, that created the need to further research the topic.

Driven by lack of knowledge in the area, current bachelor thesis is concerned with the following problem: what is staff's role and knowledge about managing and preventing risks when offering adventure tourism services? The goal of the thesis was to provide guidelines to Kiviõli adventure park staff and management on how to manage and prevent risks while offering their services.

Bachelor thesis has two hypotheses: Kiviõli adventure park staff have thorough knowledge about risks that come with adventure tourism services and Kiviõli adventure park has thorough knowledge about how to manage and prevent risks.



Driven by the problem, the research question to be answered with the research is: What is Kiviõli adventure parks staff role and knowledge about risks that comes with their services? What is Kiviõli adventure parks staff knowledge about risks and preventing risks?

Adventure tourism is a type of tourism, where main focus is on natures' and landscapes' features that need special equipment and is exciting for the visitors. As the definitions says, the decisive factor is the client. In that case, adventure tourism is a service, where client sees the opportunity to go to an adventure. To understand the basis of the adventure tourism, it is firstly needed to understand the meaning of tourism, and then the meaning of adventure. Adventures are described by different characteristics, but all those characteristics can be interpret based on a certain individual. Because adventurous activity gives people different emotions, it is personal experience for every person. There are a lot of different kind of adventure services and those services can be categorized. For example: hard, easy, going high, acceleration or getting wet.

Adventure tourism is a section, where the biggest part is on the service provider and as well on the participator, because emotional changes that come with the service can bring unexpected situations that can become dangerous for the client or to the instructor. Every adventure tourism section has their own risks and because of adventurous services, you need to have specific skills and physical effort. If a person who provides the service do not have necessary knowledge or strong psyche, it can be concluded, that service provider is not ready or capable of providing service in the safest way possible. Managing risks is one of the most important part for the service providers and service providers need to have technical and physical skills to prevent risks. It is also important to provide a sustainable business model and financial sustainability. To keep risks under control, it is necessary to manage risks. There are different solutions, like risk assessment matrix or analysis, based on those solutions it is possible to track down potential risks.

To conduct the research, the method chosen in this research paper is a survey. A survey is a good opportunity to collect necessary information form a target group. It is also a fast

and effective solution. For the survey, a questionnaire was made based on theory of 15 questions. The period to conduct a survey was 26.03.2018-30.03.2018. Survey was given to each staff member on paper and later, staff members put their sheets in to a box to keep them anonymous. The chosen data set for the survey are all Kiviõli adventure centre workers (16). 14 of those were returned and 12 of them were filled properly. Two staff members refused to fill the survey on personal reasons. Descriptive statistical analysis has been made while analysing study data.

Results showed the overall knowledge of staff members on risks and managing risks, whether staff members have had training related to risks and managing risks, how many times have staff members dealt with risks and what is usually done to prevent risks, what risk preventing methods staff members have heard of and how prepared staff members are in critical situations. As a result of the survey, it was concluded that for Kiviõli adventure park staff members managing risks is high priority, but knowledge about how to do that is weak, because the company have not given staff member necessary training.

Because the management of the adventure park should know about the risks that comes with their park and how to prevent them, they should go to different seminars to educate themselves even more. So far Kiviõli adventure park does not have risk management plan. In that case, it is possible to conduct risk analysis by a management who have had necessary training, include other professionals or include companies that can put together risk management plan. To keep staff members out of stressful situations, experiment should be done where critical situations are played through. When creating critical situations, it is possible to observe staff members to cope with different situations. Based on that is possible to analyse staff work and discuss on how to do better next time when a critical situation occurs.

On author's opinion, thesis is theoretical and research resultant, fulfilling its purpose and research goals. Survey helped to understand, what is staff's knowledge and what is current situation in Kiviõli adventure park. In this thesis, staff's knowledge was researched, but it is recommended to do an experiment that could observe if staff members actually behave how they said, due to the possible psychological bias.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Kadi-Liis Kaurit

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Personali roll riskide juhtimisel seiklusturismiteenuste pakkumisel Kiviõli Seiklusturismikeskuse näitel”, mille juhendaja on Tatjana Koor,
  - 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **16.05.2018**